

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti středoškolských studentů s výukou

Secondary School Student's Satisfaction Measurement with the Education

Student: Mariola Konderlová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Tomáš Balcar

Ostrava 2010

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Řešitel: Mariola Konderlová

Program: Ekonomika a management

Obor: Marketing a obchod

Specializace:

Téma: Měření spokojenosti středoškolských studentů s výukou

Secondary School Student's Satisfaction Measurement with the Education

Osnova:

Úvod

1. Charakteristika vybraných středních škol v Polsku a v ČR

2. Teoretická východiska měření spokojenosti

3. Metodika výzkumu spokojenosti studentů

4. Analýza výzkumu spokojenosti studentů

5. Návrhy a doporučení ke zvýšení spokojenosti studentů

Závěr

Seznam použité literatury

Seznam zkratk

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Přílohy

Odborná literatura:

KOTLER, P.; KELLER, K.L. *Marketing management*, 12. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

KOZEL, R.; *Moderní marketingový výzkum*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X

VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

Vedoucí: Ing. Tomáš Balcar

Datum zadání: 20. listopadu 2009

Datum odevzdání: 7. května 2010

---

doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.  
vedoucí katedry

---

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová  
děkanka fakulty

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

V Ostravě dne 5. května 2010

.....

Mariola Konderlová

### **Poděkování**

Děkuji Ing. Tomáši Balcarovi za odborné vedení, cenné rady a připomínky při tvorbě mé bakalářské práce.

## OBSAH

ÚVOD .....	1
<b>1 CHARAKTERISTIKA ŠKOL .....</b>	<b>3</b>
1.1 GIMNAZJUM Z POLSKIM JĘZYKIEM NAUCZANIA W CZESKIM CIESZYNIE .....	3
GYMNÁZIUM S POLSKÝM JAZYKEM VYUČOVACÍM V ČESKÉM TĚŠÍNĚ .....	3
1.1.1 Historie gymnázia.....	3
1.1.2 Gymnázium dnes.....	4
1.2 II LICEUM OGÓLNOKSZTAŁCĄCE IM. MIKOŁAJA KOPERNIKA W CIESZYNIE .....	5
1.2.1 Historie Lycea .....	5
1.2.2 Lyceum dnes .....	5
1.3 KONKURENČNÍ INSTITUCE .....	6
1.4 ROZDÍLNOST ŠKOLSKÉHO SYSTÉMU.....	7
1.4.1 Preprimární vzdělávání .....	7
1.4.2 Povinné vzdělávání – primární a nižší sekundární.....	7
1.4.3 Vyšší sekundární vzdělávání.....	8
1.4.4 Shrnutí .....	8
<b>2 TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI.....</b>	<b>9</b>
2.1 ZÁKAZNÍCI .....	9
2.1.1 Zákazníci vzdělávacích institucí.....	9
2.2 SLUŽBA .....	10
2.2.1 Vlastnosti služeb a jejich vliv na vzdělávání a výuku .....	11
2.2.2 Specifika .....	13
2.3 SPOKOJENOST ZÁKAZNÍKA .....	14
2.3.1 Hodnota pro zákazníka.....	15
2.3.2 Vztah kvality a spokojenosti .....	15
2.3.3 Měření spokojenosti.....	15
2.3.4 Spokojenost studentů se školou.....	16
<b>3 METODIKA .....</b>	<b>18</b>
3.1 ETAPA PŘÍPRAVNÁ.....	18
3.1.1 Plán výzkumu.....	18
3.1.2 Časový harmonogram .....	19
3.2 REALIZAČNÍ FÁZE .....	19
3.2.1 Sběr dat.....	19
3.2.2 Zpracování dat.....	20
3.2.3 Problémy vzniklé při realizaci výzkumu .....	20
<b>4 ANALÝZA VÝZKUMU .....</b>	<b>21</b>
4.1 DŮVODY VÝBĚRU STŘEDNÍ ŠKOLY.....	21
4.1.1 Označení důležitosti jednotlivých důvodů pro výběr školy.....	21
4.1.2 Jiné důvody uváděné studenty .....	22
4.1.3 Shrnutí důvodů pro výběr školy.....	22
4.2 FAKTORY PROSTŘEDÍ.....	22
4.2.1 Důležitost faktorů prostředí a spokojenost s nimi .....	23
4.2.2 Faktory prostředí podstatné při studiu.....	25
4.3 ZÁJMOVÉ KROUŽKY, JEJICH NÁVŠTĚVNOST A SPOKOJENOST .....	26
4.3.1 Návštěvnost.....	26
4.3.2 Spokojenost s navštěvovanými kroužky .....	26

4.3.3	<i>Důvody nevyužívání nabídky zájmových kroužků.....</i>	27
4.3.4	<i>Shrnutí .....</i>	28
4.4	OČEKÁVÁNÍ STUDENTŮ OHLEDNĚ PEDAGOGICKÉHO SBORU .....	29
4.4.1	<i>Srovnání požadavků kladených na pedagogy.....</i>	29
4.4.2	<i>Shrnutí očekávání studentů vzhledem k pedagogickému sboru.....</i>	30
4.5	VÝUKA JAZYKŮ .....	30
4.5.1	<i>Studium cizích jazyků .....</i>	30
4.5.2	<i>Názor studentů na rozšíření nabídky cizích jazyků .....</i>	32
4.5.3	<i>Žádané jazyky.....</i>	34
4.5.4	<i>Shrnutí oblasti studia cizích jazyků .....</i>	35
4.6	POMATURITNÍ STUDIUM A VÝBĚR OBORU .....	35
4.6.1	<i>Zjištění ochoty k pomaturitnímu studiu .....</i>	35
4.6.2	<i>Preferované pomaturitní studium.....</i>	37
4.6.3	<i>Shrnutí otázky pomaturitního studia .....</i>	38
4.7	SPOKOJENOST S AKCEMI A AKTIVITAMI POŘÁDANÝMI ŠKOLOU .....	39
4.7.1	<i>Akce pořádané Gymnáziem .....</i>	39
4.7.2	<i>Akce pořádané Lyceem.....</i>	40
4.7.3	<i>Shrnutí spokojenosti se školními akcemi .....</i>	41
4.8	OTÁZKA OPĚTOVNÉHO VÝBĚRU STEJNÉ ŠKOLY NA ZÁKLADĚ ZKUŠENOSTÍ .....	41
4.9	CELKOVÁ SPOKOJENOST STUDENTŮ SE SLUŽBAMI ŠKOLY .....	42
<b>5</b>	<b>NÁVRHY A DOPORUČENÍ .....</b>	<b>44</b>
5.1.1	<i>Informace o škole .....</i>	44
5.1.2	<i>Školní prostředí .....</i>	45
5.1.3	<i>Cizí jazyky.....</i>	46
5.1.4	<i>Školní aktivity .....</i>	46
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>48</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ</b>	
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK</b>	
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b>	
	<b>SEZNAM GRAFŮ</b>	
	<b>SEZNAM TABULEK</b>	
	<b>PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE</b>	
	<b>PŘÍLOHY</b>	

# Úvod

*„Investice do vědění nesou nejvyšší úrok.“<sup>1</sup>*

Dnešní svět je silně konkurenční prostředí. Místo, ve kterém se důraz klade na vědomosti a znalosti a umění je využívat. Novodobé trendy zasahují i do vzdělávání a celkových požadavků, které jsou již zejména na pracovním trhu určitým standardem. Na studenty jsou kladeny nemalé nároky s ohledem na jejich budoucí uplatnění. Kulturní a společenské normy nám velí, aby bylo podporováno kvalitní vzdělávání a výchova mládeže jakožto významný prvek společnosti a základ pro zachování informací a vědomostního bohatství pro další generace.

Dalším význačným faktorem je požadavek na široký všeobecný rozhled a znalost světových jazyků. Cizím jazykům se vyučuje povinně, někdy pouze jednomu, někdy je jich povinných více. Jazyková vybavenost se průběžně stala nejen výhodou, ale i nutným předpokladem pro výkon stále více profesí. Proto je nutno se touto problematikou zabývat na určité úrovni.

Téma bakalářské práce jsem si zvolila po dlouhé úvaze. Doufala jsem, že najdu takové téma, které mě bude bavit a ke kterému budu mít blízko. Díky svým dosavadním zkušenostem jsem se rozhodla pro přiblížení se k sekundárnímu vzdělávání v polském jazyce, které je nepatrnou součástí našeho školského systému. Já sama jsem studovala střední školu v polském jazyce, byť na Obchodní akademii v Českém Těšíně, kde jsou k českým třídám přidružené polské třídy, vždy jedna k danému ročníku. Pro svou práci jsem si vybrala zcela stejné školy, co se týče zaměření, a to instituce s všeobecným profilem. Spojuje je zejména vyučovací jazyk. Obě jsou to školy s polským jazykem vyučovacím, kde je jazykem mateřským. Gymnázium v Českém Těšíně a Lyceum v Cieszynie. Cílem je zjistit spokojenost s výukou a prostředím na těchto školách a srovnat výsledky. Jsem přesvědčena, že výsledky výzkumu budou obohacením nejen pro vedení obou škol jako zpětná vazba na poskytované služby a kvalitu výuky, ale také pro jejich studenty. Zajímavým zjištěním bude jistě porovnání spokojenosti se stejnými faktory a prvky prostředí ve dvou sousedních státech. Česká republika a Polsko jsou si blízkými sousedy, bylo by však zřejmě pošetilé si myslet, že veškeré prvky oblasti vzdělávání a výchovy mládeže se budou shodovat. Mým přáním je poukázat na zajímavé rozdílnosti v názorech studentů na život školy a vše s ní spojené.

---

<sup>1</sup> Citáty slavných osobností – Benjamin Franklin. Dostupné na WWW: [online]. [cit. 2010-03-09]. <<http://citaty.net/autori/franklin-benjamin/2>>

Měření spokojenosti provedu pomocí písemného dotazování, získaná data analyzuji a zpracované údaje dále vyhodnotím, následně vypracuji vhodná doporučení, která by měla vést k dalšímu zlepšování kvality a rozvoji vztahu mezi studenty, rodiči a školou. Vzájemné vztahy jsou důležitým předpokladem pro růst spokojenosti všech zúčastněných.



# **1 Charakteristika škol**

## ***1.1 Gimnazjum z polskim językiem nauczania w Czeskim Cieszynie***

### ***Gymnázium s polským jazykem vyučovacím v Českém Těšíně***

#### **1.1.1 Historie gymnázia**

Prvopočátky gymnázia se datují k roku 1938. Na základě dekretu vydaného tehdejšími Ministerstvem školství v Praze byla otevřena polská pobočka (třída) jako součást Státního reálného gymnázia v Českém Těšíně. V tomto okamžiku se zrodil základ jediného gymnázia s polským jazykem vyučovacím, které v ČR existuje dodnes. Byl položen základní kámen tradice vzdělávání na střední škole v polském – mateřském – jazyce. Důvodem byla neutuchající činnost společnosti, aby se vytvořila druhá škola (kromě Gymnázia Juliusza Słowackiego v Orlové), která bude blíže zájemcům z českotěšínského okresu; pro tyto žáky byla Orlová příliš daleko. Rok 1939 přinesl neveselou realitu okupace a s ní zrušení polských škol, jak Gymnázia, tak Lycea A. Osuchowskiego v Cieszynie. Ve školním roce 1945/46 začíná výuka v 8 třídách a instituce se nyní jmenuje: Státní československé reálné gymnázium s polským pobočným oddělením v Českém Těšíně. Píše se rok 1947 a 710 studentů se spolu s tisíci lidí ze širokého okolí účastní prvního společného průvodu českotěšínských polských škol.

Historie gymnázia, v podobě jak jej známe dnes, se datuje k 1949. Vzniká změnou paralelek v Reálné gymnasium s polským jazykem vyučovacím. 1949/50 je rokem změny osmiletého gymnázia na čtyřleté. Následující léta jsou poznamenána několika reformami a tudíž četnými změnami týkajícími se studia, jeho délky a podmínek k výuce. K rozčlenění tříd na směr přírodovědný (zájemci o studia technická, medicínu a vědu) a humanistický (filozofie, filologie, právo, latina) dochází na začátku školního roku 1965/66. Poprvé v roce 2008 nedošlo k otevření prvního ročníku v pobočce v Karvině, důvodem se stal zájem pouze 3 žáků o studium v této paralelce. K 30. 6. 2009 dochází k uzavření karvinské pobočky. Školní rok 2009/10 se nese v duchu oslav 70. výročí založení školy, vystavěné na součinnosti společnosti, tradicích a ochotě státu podporovat touhy svých občanů.

### 1.1.2 Gymnázium dnes

Gymnázium je v ČR jedinou školou svého druhu, která poskytuje všeobecné vzdělání v polském jazyce. Do této školy směřují žáci polských základních škol ze širokého okolí. Gymnázium je školou prestižní, která poskytuje rozsáhlé vzdělání na vysoké úrovni. Vzdělávací proces je zaměřen všeobecně, avšak dále se dělí podle zájmů studentů a jejich představách o dalším zaměření a studiu. Gymnázium je čtyřleté, nenabízí možnost dálkového či večerního studia. Již několik let se počet studentů udržuje na stejné úrovni, a to kolem 400 studentů v 15 třídách. Profesorský sbor, čítající 39 pedagogů, který zajišťuje profesionální a vysoce precizní výuku, je veden ředitelkou Mgr. Krystynou Hermann.

Látka je vysvětlována v polském jazyce, studenti se učí i českému jazyku. Během studia je nabízena výuka dvou cizích jazyků, na výběr je angličtina, němčina, ruština a francouzština. Důležitým faktorem pro výběr této instituce je fakt, že maturita je povinná z polského i českého jazyka.

Zaměření gymnázia je všeobecné; ve třetím ročníku se studenti rozhodují, v jakém směru budou dále pokračovat, a proto si pro třetí a čtvrtý ročník volí ze širokého spektra volitelných předmětů, dle svého zájmu a nadání. Ve čtvrtém ročníku se účastní seminářů, které jsou přímo spojeny s vybraným zaměřením.

Každým rokem se většina studentů úspěšně hlásí na vysoké školy jak v České republice, tak v Polsku. Lákadlem jsou nejen stejné jazykové znalosti, jako mají polští studenti, tak i nemalá stipendia udělovaná zahraničním studentům.

V rámci estetické výchovy si lze zvolit hudební nebo výtvarnou výchovu. Svá nadání mohou studenti dále rozvíjet v pestrém spektru školních i mimoškolních činností, mezi které můžeme zařadit olympiády, závody; úspěšní jsou v i oblastech sportu a výtvarném umění.

Mimoškolní aktivity podporují rozvoj studentů, rozšiřují jejich povědomí a zdokonalují jejich talenty. Na výběr je školní sbor „Collegium Iuvenum“, vokální skupina „Alaudae“, folklorní kapela „Zorómbek“, kroužek výtvarný i fotografování. Sportovní talenty sílí ve sportovním klubu, herecky nadaní studenti se realizují ve školním divadle „Szkapa“.

Gymnázium dbá na všeobecný rozhled studentů, nabízí možnost připojení k Internetu a tudíž rychlým informacím, možnost využívání školní knihovny s obširným knižním fondem a nelze opomenout ani pozitiva plynoucí z držení karty na kopírování, která je oproti kopírovacím službám poskytovaným soukromými subjekty značně výhodnější.

## **1.2II Liceum Ogólnokształcące im. Mikołaja Kopernika w Cieszynie**

### **1.2.1 Historie Lycea**

Lyceum Cieszyn vyrostlo z dlouholeté tradice školství Těšínského Slezska. Založeno bylo v roce 1929, kdy nařízením tehdejšího Ministra pro náboženské a světské věci veřejné došlo k rozdělení katolického gymnázia im. A. Osuchowskiego. Takto vzniklo Státní gymnázium matematicko-přírodní – Państwowe Gimnazjum Matematyczno-przyrodnicze. Toto gymnázium bylo brzy přejmenováno na Państwowe Gimnazjum i Liceum Męskie im. Mikołaja Kopernika. Gymnázium často měnilo své sídlo, až po II. světové válce přesídlilo na stálo na místo s příhodným názvem Plac Wolności. Během 70 let svého působení se tato škola stala jedním ze základů vzdělávání ve městě.

### **1.2.2 Lyceum dnes**

Lyceum dnes patří mezi renomované školy Těšínského Slezska. Je to střední škola velice prestižní, známá v širokém okolí. Přípravuje své studenty na další studium na vysokých školách, nadstavbových a pomaturitních studiích.

Kromě denního studia, které je tříleté, dle existujícího školského systému, funguje i večerní studium pro dospělé, donedávna byla možnost využívat i dálkové studium. Lyceum má zaměření všeobecné, dále ovšem, zejména ve vyšších ročnících, se člení dle zájmů a rozhodnutí studentů o dalším studiu. Velikým konkurenčním odlišením je nabídka profilů, které si studenti volí. Na tomto Lyceu je na výběr ze 7 zaměření a to: humanistické, veřejnoprávní, jazykové, matematicko-informatické, informaticko-ekonomické, biologicko-chemické a sportovní třída, která je členěna na sekci košíkové a volejbalu.

Lyceum má pověst instituce s vysokým renomé nejen ve městě, ale v širokém okolí, které dbá na všeobecný, široký rozvoj studentů. Právě proto se každý rok hlásí vždy mnohem více studentů, než kolik je připraveno volných míst. Příkladem všestranného formování studentů jsou výsledky žáků v různorodých olympiádách, soutěží z předmětů, výtvarných i sportovních. Přímý vliv na oblíbenost školy má určitě vysoké procento absolventů přijatých na vysoké školy a různé jiné typy terciárního vzdělávání nejen na polských školách, ale i v zahraničí. Jak je vidět, nejdůležitější funkcí Lycea je proces vzdělávání. Nelze ovšem opomenout ani výchovu v nejširším možném pojetí, kterou podporují rozličné kulturní, příležitostné, charitativní, sportovní a naučné akce. O tyto veškeré procesy se stará tým 50

pedagogů, v čele s ředitelem Mgr. Kazimierzem Kabieszem. Profesorský sbor má na starost 656 studentů v 24 třídách, a to po 8 tříd v každém ročníku.

Lyceum se snaží o kvalitní výuku cizích jazyků, kterou chápe jako základ pro další vzdělávání. Studenti mají možnost vybrat si v rámci výuky z dosti široké nabídky, a to: jazyk německý, francouzský nebo ruský. Angličtina je vyučována jako hlavní jazyk. Výjimku stanoví jeden z profilů – jazykový, kde jsou jazyky přesně určeny. Zajímavostí je možnost zdokonalit se v cizí řeči díky přátelským kontaktům s Gymnásiem v Trifelsu, Německu. Studenti každý rok vyjíždějí na týdenní pobyt, aby si procvičili svou angličtinu a němčinu. Od roku 2003 Lyceum spolupracuje v programu Socratec Comenius se školami z Finska, Rakouska, Francie a Itálie.

Studenti se s pomocí školy realizují na charitativních akcích, které sami organizují, mimo jiné Hospici sv. Lukáše Evangelisty, kterému odevzdávají veškeré příjmy z Valentýnského koncertu. Za zmínku stojí i „vánoční dárek“ pro chudé děti na Ukrajině. Z tohoto je patrné, že škola dbá na duchovní a kulturní rozvoj studentů a jejich sociální citění.

### **1.3 Konkurenční instituce**

Žáci základních škol si vybírají instituce poskytující středoškolské vzdělání dle různých kritérií. Jedním z těchto faktorů je jistě i výuka na konkurenčních školách. Zmíníme nejprve Lyceum, kde je situace poněkud jednodušší. Bydlím-li v Cieszynie, mám na výběr hned několik škol s všeobecným profilem, počínaje Lyceem A. Osuchovského až po Katolické Lyceum. Tyto vzdělávací instituce jsou vybírány po ukončení gymnázia, což je vlastně základní škola. Vezmeme-li v potaz konkurenci, nejbližší bude Lyceum A. Osuchovského, které leží přímo naproti budovy Gymnázia a Lycea Kopernika. Tato škola je starší, s dobrým renomé, neposkytuje však stejně širokou nabídku profilů. Záleží pouze na preferencích žáka a jeho rodičů, kterou školu, a kvůli kterým faktorům si ji vybere. Problematikou rozdílností polského a českého systému se budeme zabývat v další kapitole.

Žáci, kteří se chtějí dále vzdělávat na Gymnáziu v Těšíně, mají volbu poněkud ztíženou, a to výběrem mezi českou školou či studiem v polské třídě v některé z nich, které takovou možnost nabízejí. Zájemci o studium na této škole přicházejí v naprosté většině ze základních škol s polským jazykem vyučovacím. Tito se musí rozhodnout, zda budou v polsko-jazyčném vzdělávání pokračovat nebo si zvolí nějakou jinou střední školu. Gymnázium Český Těšín je jedinou školou, kde se vyučuje v polském jazyce. Pomineme-li polské třídy na Střední průmyslové škole v Karvině, Střední zdravotnické škole v Karvině a Obchodní akademii v Českém Těšíně, je to jediná instituce, která seskupuje tyto studenty.

Někteří žáci končí polsko-jazyčné vzdělávání s ukončením základních škol. Dnešní výběr např. z žadáných výučních oborů je lákavý. Malá část žactva odchází i na českojazyčná gymnázia.

## **1.4 Rozdílnost školského systému**

Evropa je kontinentem států s dlouholetou tradicí a kulturou. Některé státy, byť jsou si blízké jak vývojem, ekonomikou či společnou historií a jinými faktory, se mohou různit v celé řadě aspektů. Co stát, to jiný vzdělávací systém a každý je něčím charakteristický.

Byť jsou Česká republika a Polsko sousedními státy, na první pohled s podobným systémem vzdělávání, najdeme zde hned několik rozdílů, díky kterým např. trvá klasické středoškolské studium v Polsku ukončené maturitní zkouškou 3 roky oproti tradičním 4letým oborům u nás.

Abychom plně pochopili, proč tomu tak je, je nutno si přiblížit vzdělávání od raného stádia, tedy od dětí, které přicházejí z mateřských škol.

### **1.4.1 Preprimární vzdělávání**

Stejně jako v ČR se primární vzdělávání začíná v době, kdy děti dosáhly 6 let věku. Zatímco v ČR se v daném období nastupuje do 1. třídy nižšího stupně základní školy, v Polsku je pro šestileté děti povinný tzv. nultý ročník, který znamená rok přípravy na primární vzdělávání. Nultý ročník byl zaveden v roce 2004/2005, tím se změnil začátek školní docházky ze 7 let věku dítěte na 6, a patří do povinného vzdělávání. Tato příprava zahrnuje nejen rozvoj myšlení dítěte, vytváření hodnotového žebříčku, ale začíná se zde se čtením a základními matematickými dovednostmi. Do 1. třídy přicházejí žáci v 7 letech. [13]

### **1.4.2 Povinné vzdělávání – primární a nižší sekundární**

Povinné vzdělávání tedy v Polsku zahrnuje jeden rok přípravy, 6 let primární školy (obdoba základní školy) od 7 do 13 let dítěte a 3 roky nižší sekundární školy, která je označována jako „gymnázium“ od 13 let. Základní primární škola je rozdělena na dva stupně, obdobně jako u nás. Její třídy se dělí nejen podle věku, ale také do menších skupin dle vyučovaných a preferovaných vyučovaných předmětů či podle úrovně schopností. Kdysi byl tento systém stejný jako v ČR, kdy se počítalo s jednotnou základní školou bez výše uvedeného členění. „Gymnázium“ jako nový typ školy byl zaveden v roce 1999/2000. Jedinou podmínkou přijetí je úspěšné ukončení povinné šestiletky. Gymnázium se ukončuje

externí zkouškou, která je standardizována a pro všechny žáky povinná. Její náplní je zjištění znalostí humanitního zaměření a vědomostí z přírodovědných předmětů. [13]

### **1.4.3 Vyšší sekundární vzdělávání**

Po ukončení této školy mají žáci 16 let a dále se rozhodují, zda vůbec a jaký profil či obor si zvolí. Jejich postobligatorní vzdělávání je podobné českému systému, končí ve věku 18 let, pouze s výše uvedeným jednoletým rozdílem nebo ve věku 19/20 let, což záleží na výběru typu sekundárního vzdělávání. Tato úroveň je již stejně rozmanitá s širokým spektrem škol a oborů jako v ČR. Najdeme zde i 4leté školy, tzv. „technika“, která jsou zakončena maturitní zkouškou. Kromě všeobecného a specializovaného lycea fungují i výše zmíněná čtyřletá odborná škola či dvou až tříleté základní profesní školy. Pokud si žák zvolí tento typ školy, má možnost po jeho ukončení nastoupit do zaměstnání nebo si vzdělání doplnit na „doplňujícím lyceu nebo techniku“, které jsou pro tyto absolventy určena. Oba typy doplňujících škol byly zavedeny v roce 2004/2005 jako možnost doplnit si odborné vzdělání maturitní zkouškou. [13]

### **1.4.4 Shrnutí**

Z výše uvedeného vyplývá, že polský systém je poněkud členitější. To ovšem neznamená, že by měl být oproti českému jakkoli indisponován. Zhruba je možno tvrdit, že oba dva systémy jsou si podobné a normy a požadavky jsou na stejných úrovních.

## 2 Teoretická východiska měření spokojenosti

### 2.1 Zákazníci

Kdo jsou naši zákazníci? Toto je asi nejdůležitější otázka, kterou si položí každá organizace nejen při započetí své činnosti, ale je jí ovlivňována každý den. Od definování této složky se odvíjí další strategie a činnosti.

„Kdo je zákazník? Zákazník je nejdůležitější osobou v naší kanceláři...“<sup>2</sup>, tento příklad uvádí **profesor Ph. Kotler** jako ukázkou podstatného významu klienta.

#### 2.1.1 Zákazníci vzdělávacích institucí

Vzdělávací instituce patří mezi organizace neziskové, které slouží veřejnosti. V České republice se do těchto organizací započítává vzdělávání a výzkum, počínaje předškolní výchovou, přes odborné školství, vzdělávání dospělých, sdružení rodičů a přátel školy, až po vysoké školy. [8]

Hlavním posláním a cílem tohoto typu organizací je sloužit zákazníkovi, plnit jeho touhy, přání a uspokojovat jeho potřeby. [8]

Stejně jako v tržním prostředí, je tento neziskový prostor charakterizován nutností konkurenčního boje o klienty, a to v prostředí, které je mnohdy nepřehledné a s nestálými podmínkami. Škola je organizací sloužící **zlepšení** společenského života a jeho všeobecné úrovni. [2]

Mezi uživatele služeb zde můžeme zařadit [2]:

- A. zákazníky
- B. společnost
- C. veřejnost
- D. jiné orgány vykonávající dozor a kontrolu

Každý student se stává kvalitním a rovnocenným partnerem, jeho spokojenost s výběrem školy a výukou by měla být hlavní prioritou školy. V dnešní době, kdy je vzdělávací sektor prostředím vysoce konkurenčním, je získání každého studenta velmi důležité.

---

<sup>2</sup> KOTLER, P.; *Marketing management*, 10. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 718 s. ISBN 80-247-0016-6 str. 65

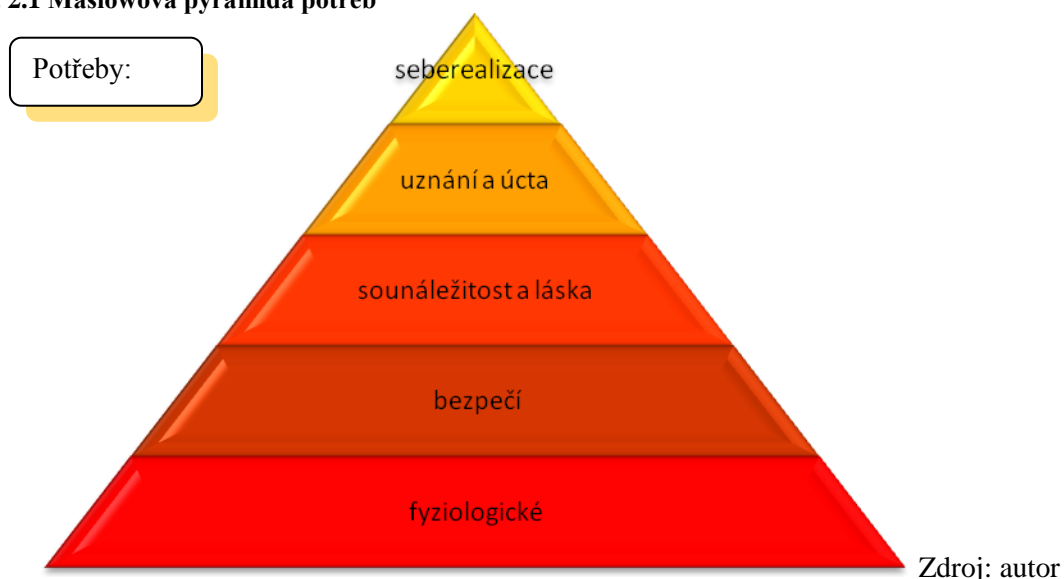
Hlavními zákazníky střední školy jsou zejména studenti (současní a potenciální) a jejich rodiče.

## 2.2 Služba

*„Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.“<sup>3</sup>*

Služba, tedy i školství a vzdělávání, je svou podstatou určena **k uspokojení nejrůznějších potřeb a přání zákazníka**. Společnost umí bezchybně zajistit uspokojování základních potřeb – fyziologických a bezpečí – jídlem, oblečením a bydlením. Toto však nejsou jediné body, které člověku postačí k jeho plné spokojenosti a radosti. S rostoucí úrovní života, změnami a náročností životního stylu, se stále častěji klade důraz na uspokojování potřeb sociálních, tedy svázaných s jeho postavením ve společnosti. Dle Maslowovy pyramidy zde řadíme potřeby sounáležitosti, úcty a lásky, seberealizace. Pokud jsou spolehlivě uspokojeny nižší potřeby, objevuje se nutkání dosažení vyšších příček pyramidy. Vzdělání můžeme naplňovat potřeby seberealizace, také sounáležitosti a úcty.

Obr. 2.1 Maslowova pyramida potřeb



Služby jsou tvořeny pro uspokojování lidských zájmů a svými vlastnostmi se liší od jiných produktů. Rozhodování o výběru služby závisí na jiných okolnostech než při výběru vhodného výrobku.

<sup>3</sup> VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9 str. 13



S rostoucí produktivitou práce dochází k navyšování požadavků na pracovníky, proto je potřeba kvalitního základu, kterým je sekundární vzdělání. Toto potvrzuje **Ing. Miroslava Vašítková**: „Potřeba je ovlivňována kulturou a celkovým prostředím společnosti, ve které jednotlivci žije a organizace podniká.“<sup>4</sup>

### 2.2.1 Vlastnosti služeb a jejich vliv na vzdělávání a výuku

Každý občan má právo na vzdělání. Tuto větu najdeme v článku 33 Listiny základních práv a svobod. [1]

**Vzdělávací proces je službou.** Můžeme tedy charakterizovat následující vlastnosti, které jsou pro tyto společné:



**Obr. 2.2 Vlastnosti služeb**

Zdroj: autor

- **nehmotnost** – na rozdíl od hmotných produktů si nabízenou službu nemůžeme ohmatat, nelze ji ochutnat ani jinak postřehnout smysly, málokdy si ji můžeme vyzkoušet. S tím se váže i pocit kvality, který zákazníci vnímají. Tento si je možno ověřit až během výkonu služby nebo po jejím ukončení. Zákazníci tedy mají ztíženou situaci výběru a rozhodování mezi konkurenčními poskytovateli služby. Klienti věnují pozornost osobním zdrojům referencí a referencím okolí. [8]

Aby byl vzdělávací proces vnímán jako kvalitní, snaží se instituce poskytující tyto služby o jejich co největší zhmotnění. Zde se zaměřují zejména na lidi, čili pedagogy a jiný personál, který by měl mít vhodné, přátelské vystupování a příjemný vzhled; a vybavení místa

<sup>4</sup> VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9 str. 29

poskytování služby, tzn. vybavení moderní technikou, **zvláště audiovizuálními a didaktickými pomůckami**, interiéry, čistotou prostor apod. [7]

- **neoddělitelnost** – poskytovatel i příjemce služby se musí potkat na určitém místě a v určité době, aby se její realizace mohla vůbec uskutečnit. Některé služby nevyžadují přímou nebo osobní přítomnost, či kontakt po celou dobu jejich poskytování. Ovšem zvláště u veřejných služeb je jejich přítomnost podmínkou pro to, aby vůbec došlo k jejich výkonu. [8]

V případě vzdělávání a výuky, zákazník čili student, je neoddělitelnou součástí služby, jejím spoluproducentem. O tom, jaký bude vzdělávací proces, jeho kvalita, rozhoduje jak student, tak i zaměstnanec – pedagog. Pokud je služba z nějakého důvodu přerušena, je vždy nezbytně nutné navázat na předchozí informace, jinak se snižuje vnímání kvality a úroveň služby se snižuje. [7]

Velkou výhodou je zpětná vazba a spolupráce pedagoga a studentů. Student většinou zaregistruje každý kantorův přešlap, pedagog dokáže okamžitě reagovat na výrazy znudění či nepozornosti.

- **proměnlivost** – to, jak bude služba poskytována a jaký bude její výsledek, vždy záleží na osobě poskytovatele, samozřejmě i odběratele služby. Je velmi těžké předvídat jejich chování, a to zejména u zákazníků. U mnoha služeb nelze stanovit přesné normy chování. Může se stát, že v jeden jediný den se u stejného člověka může kvalita poskytnuté služby lišit, dokonce výrazně. [8]

Je nutno mít na paměti, že jak pedagog, tak i student jsou pouze lidé. Rozdíly v úrovni poskytovaných služeb nenalezneme v jednotlivcích, stejně vzdělání odborníci mohou poskytovat různý stupeň jakosti služeb. Vždy je třeba pohlížet na vztah poskytovatel – odběratel.

*„Svěží a odpočatý lektor dopoledne přednese živou a zajímavou přednášku, zatímco večer je unavený a nezabývá se příliš vysvětlováním obtížných míst a příklady z praxe.“<sup>5</sup>*

- **promíjivost** – jak upřesňuje Ing. Miroslava Vašítková (2008) služba, která není konzumována v určený okamžik, v němž je nabízená, je již **ztracena**. Je nezbytné sladit poptávku s nabídkou v takovém měřítku, aby nedocházelo např. k výpadkům způsobeným nenaplněnou kapacitou či jiným neefektivním či ztrátovým jevům. [8]

---

<sup>5</sup> VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9 str. 23

Je zřejmé, že vzdělávací proces nelze skladovat. Aby byly vzdělávací aktivity efektivní, nesmí vznikat prostoje nebo výpadky v procesu. Pro kontinuitu se vytváří rozvrhy hodin tak, aby byla výuka ucelená a nedocházelo k nežádoucím mezerám. Tato problematika je součástí vzdělávacích standardů – přesně určených a kontrolovatelných.

- **nemožnost vlastnictví** – u nákupu zboží dochází k přechodu vlastnictví na zákazníka. U služeb je poskytnuto pouze právo k jejich požití. [8]

Výuku nelze vlastnit. Ovšem knihy, pomůcky, které jsou poskytnuty bezplatně nebo za úplatu, se stávají vlastnictvím zákazníka a pomáhají nejen při dalším rozhodování, ale mají vliv také na spokojenost se službou.

### 2.2.2 Specifika

Nelze opomenout fakt, že vzdělávání patří mezi služby veřejného sektoru, a to sebou nese jistá specifika. Služby tohoto typu se vyznačují vysokou mírou a četností kontaktu se zákazníky. [8]

Pokud vezmeme v potaz tržní prostředí, mají zákazníci široký, skoro neomezený výběr poskytovatelů sebou požadované služby. Zaměříme-li se na potřeby středoškolského vzdělávání, najdeme pouze omezený počet institucí, které danou konkrétní službu nabízejí. Rozdíl je také v tom, že některé školy pomocí přijímacího řízení ovlivňují, kdo bude mít možnost v dané instituci studovat; dochází k selekci a některým není umožněno dostat se do výukového procesu. Zatímco na trhu je neomezený počet zákazníků, které si firmy nesortují za účelem neumožnění nabytí jimi poskytované služby. [2]

Uživatelé není pouze jediná osoba - student. V tomto oboru můžeme charakterizovat více odběratelů. Kromě studentů se jedná zejména o rodiče, trh práce a celou společnost, která získává další vzdělanou pracovní sílu s kvalifikací. S tímto je spojen i fakt, že za tyto veřejné služby neplatí samotní studenti, jakožto hlavní klienti škol, ale zejména společnost prostřednictvím daňového systému. A pokud studenti musí vynaložit náklady, většinou jsou to jejich rodiče, kteří je uhradí. [2]

Ředitelé a osoby ve vedoucím postavení na středních školách mají pouze omezené pravomoci. Tento jev je způsoben existencí určitých společností daných standardů a norem, které musí tyto instituce respektovat a dodržovat. Jedná se o celostátní statutárně dané vzdělávací standardy. [8]

Málokterá služba má tak podstatný vliv na život jedince. Výběr střední školy „wpływa na przyszłą karierę zawodową, przyjaźnię, małżeństwo, a w konsekwencji zadowolenie z życia

zawodowego i rodzinnego.“<sup>6</sup> Rozhodnutí o volbě zvláště střední a vysoké školy mají většinou vliv na celý život a míru spokojenosti s ním, proto bývají často přijímána s velkou angažovaností a uvědoměním si vysokého stupně rizika spojeného s těmito rozhodnutími. [2]

## 2.3 Spokojenost zákazníka

*„Cílem organizace je vytvořit, získávat a udržet si zákazníka.“<sup>7</sup>*

Chceme-li si udržet zákazníka, pak musíme dospět k tomu, aby byl nadšen z námi poskytovaných výrobků a služeb, a aby se k nám rád vracel. Klíčem je **spokojenost**. Pocit uspokojení ze splnění potřeby; čili po něčem jsem toužil a má touha byla uskutečněna. Jak říká K. Engliš *„Potřeba není ničím jiným nežli chtěním.“<sup>8</sup>* Kdyby nebylo lidí a jejich přání a tužeb k uspokojení jejich osobních zájmů, nebylo by třeba marketingu, neboť by nebyl ani žádný stimul k hospodářské činnosti. [3]

*„Dnes již nestačí uspokojit potřeby zákazníka. Musíte ho potěšit.“<sup>9</sup>*

O tom, zda bude klient spokojen, rozhoduje jeho očekávání o kvalitách požadovaného hmotného produktu či služby. Pokud jsou očekávání zcela naplněna, je spokojen, pokud bude výsledný efekt nad očekávání a předčí je, kupující je velmi potěšen a poskytne kladné reference svému okolí. Pokud ovšem výkon nedosahuje toho, co očekával, je nespokojen, a tudíž existuje riziko, že se již nevrátí. Zákazníci mají stále náročnější požadavky a trvají na jejich bezchybné realizaci, pakliže dojde k neefektivitě, je pro ně velmi jednoduché přejít ke konkurenci. Proto se chytré organizace snaží stát zákaznický orientovanými, čili takovými, které svým klientům poskytují vysoké uspokojení a pracují na vztazích s nimi. Pokud se jim podaří splnit více, nežli slíbily, stanou se úspěšnými. [5]

Spokojenost závisí na očekáváních zákazníků. Ale jak ta vůbec vznikají? To, co klienti čekají, záleží na řadě faktorů, počínaje nákupními zvyklostmi, předchozími zkušenostmi, přes kladné či záporné názory a reference rodiny, přátel a okolí, informace poskytované firmou, její sliby a úrovní konkurence. Jedná se tedy o velice citlivou záležitost. Nastaví-li se pomyslná laťka příliš vysoko, a přes veškerou snahu se nepodaří realizovat sliby dané

---

<sup>6</sup> HALL, H.; *Marketing w szkolnictwie*, 1. vyd. Poznań: ABC Wydawnictwo, 2006, 236 s. ISBN: 83-7416-7564 str. 75

<sup>7</sup> VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9 str. 13

<sup>8</sup> JUREČKA, V., JÁNOŠÍKOVÁ, I.; *Mikroekonomie*, 1. vyd. Ostrava: VŠB – TU Ostrava, 2005, 325 s. ISBN 80-248-0910-9 str. 11

<sup>9</sup> KOTLER, P.; *Marketing management*, 10. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 718 s. ISBN 80-247-0016-6 str. 49

zákazníkům, ti přejdou ke konkurenci, která sice poskytuje menší výhody a nižší hodnoty, ale plní je efektivně. [5]

### 2.3.1 Hodnota pro zákazníka

Na otázku, jak se zákazník rozhoduje mezi konkurenčními nabídkami, odpovídá „získaná hodnota“. Klient si vybere tu **variantu**, která mu tuto **hodnotu** poskytne **co nejvyšší**. Abychom se dobrali získané hodnoty jakožto „zisku“ pro zákazníka, dochází k porovnání celkové hodnoty pro zákazníka (A) a jeho celkových nákladů (B):

A - hodnota produktu, služeb, zaměstnanců a image, jejich suma, kterou z tohoto získá

B - finanční, časové, energetické a psychické náklady, jejich suma

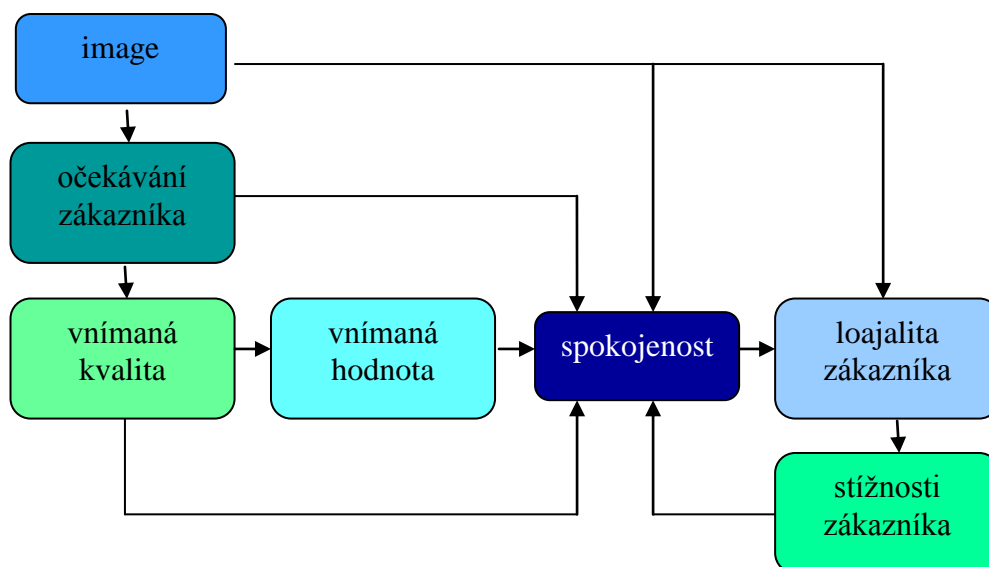
### 2.3.2 Vztah kvality a spokojenosti

O míře kvality služby, její výši, rozhoduje zákazník. Pro zvyšování pocíťované kvality, tudíž cesty k lepší spokojenosti, je vhodné (bylo by ideální), aby služba zahrnovala následující kritéria: [7]

- *přístupnost* – výkon ve správný čas a na vhodném místě
- *kommunikace* – přesně a srozumitelně popsána
- *kompetence* – zaměstnanci mají odpovídající odbornost, zkušenosti a znalosti
- *zdvořilost* – zaměření na přátelskost, úctu a pozornost
- *spolehlivost* – vykonávána důkladně a důsledně
- *vnímavost* – rychlá a pohotová reakce na přání a připomínky zákazníků
- *realnost* – poskytovaná služba odpovídá nabídce
- *porozumění a znalost zákazníka* – vztahový marketing, věnování pozornosti každému klientovi

### 2.3.3 Měření spokojenosti

Z výše uvedeného vyplývá, že v měření spokojenosti se jedná o výzkum subjektivních pocitů zákazníka o uspokojení (naplnění) jím pocíťovaných potřeb a přání. Tyto záležitosti jak na jeho zkušenostech, tak na prostředí a okolí, ve kterém se nachází, a které jej ovlivňuje. [6]



**Obr. 2.3 Model spokojenosti zákazníka**  
Zdroj: [6], upraveno autorem

**Složky: [6]**

- *image* – vyjadřuje jméno, identitu firmy, produktu či značky a povědomí o nich
- *očekávání zákazníka* – jsou dána představami o produktu a řadou jiných faktorů (viz výše)
- *vnímaná kvalita* – (vnější) týkající se nejen samotného produktu, ale i doprovodných služeb
- *vnímaná hodnota* – spojení ceny a očekávaného užitku, poměr ceny a vnímané kvality
- *loajalita (věrnost) zákazníka* – vytváří se na základě spokojenosti zákazníka
- *stížnosti zákazníka* – k nim dochází během nenaplnění očekávání zákazníka, výkon a očekávání jsou v nerovnováze na úkor klientovy spokojenosti.

Abychom mohli měřit spokojenost zákazníků, je potřeba, aby složky, které na ni mají vliv, byly měřitelné. [6]

Spokojenost či nespokojenost lze sledovat a měřit několika způsoby. Můžeme zde zahrnout takové metody jako je např. systém přání a stížností, mystery shopping a průzkumy spokojenosti zákazníků. [5]

### 2.3.4 Spokojenost studentů se školou

Podstatným faktorem je zcela jistě optimální využití času, který student ve škole stráví. Díky různorodým specifikům, která se v oblasti vzdělávání vyskytují, je někdy nemožné zcela ztotožnit příjemce výuky (klienta školy) se zákazníkem, který si vybírá službu

v tržním prostředí. Ziskové organizace se snaží o nejdůkladnější a nejplnější uspokojení potřeb zákazníků, aby si tak vytvořili věrné a vracející se klienty. Ti dále poskytují nejlepší a nejlevnější reklamu „slovem z úst“.

Škola může znát očekávání a požadavky svých studentů, to ovšem neznámá, že je přesně naplní. V některých případech to není možné. Jako příklad lze uvést čas a energii, které jsou ochotni studenti věnovat studiu. Chybou by bylo myslet si, že je zbytečné poznávat očekávání zákazníků školy, ba naopak. Není na škodu provádět výzkumy, kde zjistíme např. případnou nespokojenost nebo nenaplnění nějakého podstatného faktoru. Výsledky jsou cenné nejen pro studenty a jejich rodiče, kteří budou mít pocit zájmu ze strany školy, ale rovněž pro vedení, jež se dozví o problémech, které je nutno vyřešit, aby jak žáci, tak jejich rodiče, byli spokojeni. Jejich spokojenost je klíčem pro kladné „slovo z úst“ a šíření dobrého jména a povědomí o škole. [2]

Nezbytností se stalo uvědomění si, že stížnosti způsobené neuspokojením předpokladů a přání, nejsou faktem, který se musí „ututlat“. Rozhlašování negativního mínění a znechucování k volbě dané školy, bude mít obrovské důsledky na další řady zájemců o studium. Jak již bylo řečeno, na výběr služby má vliv názor a úsudek rodiny, přátel a známých. Jak se ale vypořádat se stížnostmi? Chybou, jež se určitě nevyplatí, je ignorace nebo osočování původce výtky. Původce může být nespokojen z nenaplnění jeho někdy nadnesených nebo nevhodných očekávání. Chytrá vzdělávací instituce je vděčná za každou cennou informaci, byť pro ni není zcela pozitivní. Dobré je chovat se k této osobě uctivě, poděkovat za zprávu a ujistit ji o vyřízení stížnosti a snaze o nápravu. Není na škodu si pamatovat, že slušné zacházení ve vztahu ke všem zúčastněným osobám v nich dle psychologických zásad vytváří dojem, že jsou dlužníky a svůj vděk vyjadřují kladnými referencemi. [2]

Loajalita zákazníků školy se nejčastěji projevuje výše zmíněnými „slovy z úst“, jež jsou nejlepší reklamou a konkurenční výhodou. [2]

Známost chování klientů vzdělávací instituce usnadňuje jejich vyhledávání, povědomí o potřebách, přáních, předpokladech a aktuálním smýšlení o ní umožňuje jejich udržení a poskytnutí uspokojení (ovšem s takovým omezením, aby bylo možno dosáhnout vzdělávacích a společenských cílů). [2]

### 3 Metodika

Měření spokojenosti proběhlo ve 2 etapách, a to ve fázi přípravné a následné fázi realizační. Zvolila jsem kvantitativní výzkum.

#### 3.1 Etapa přípravná

Gymnázium s polským jazykem vyučovacím v Českém Těšíně a Lyceum v Cieszyńie patří mezi renomované školy s dobrým jménem a dlouholetou tradicí. Vzdělávají a vychovávají stovky studentů, proto se snaží o nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb. Služby, které jim jsou ušité na míru, a díky kterým obě instituce plní svá poslání.

Cílem výzkumu je především zjistit spokojenost studentů, změřit ji a následně navrhnout doporučení, jak případně zlepšit poskytované služby. Zajímavé jistě bude srovnání změřené spokojenosti studentů na dvou polských školách v Česku a v Polsku. Porovnání a vyhodnocení měření spokojenosti by mělo sloužit k zefektivnění výuky a jiných aktivit škol ke studentům.

Obsahem výzkumu je spokojenost studentů s výukou, atmosférou ve škole a jinými faktory, které mají vliv na vzdělávací a výchovný proces a školní prostředí.

##### 3.1.1 Plán výzkumu

Ve výzkumu bude využito primárních dat, získaných na základě dotazování. Jako nejvhodnější metodu jsem zvolila osobní dotazování, kdy bych měla přímý kontakt s respondenty. **Avšak v konečné fázi výzkum proběhl formou dotazování písemného.** Vytvořený dotazník obsahuje 17 otázek zaměřených na spokojenost studentů a 2 otázky identifikační – pohlaví a školní třída. Dotazník jsem sestavila a následně ho přeložila do polštiny. Jeho gramatická a stylistická správnost byla ověřena pí Mgr. Renatou Buława, učitelkou polského jazyka na PZŠ Jana Kubisza v Hnojníku. Dotazníky pro jednotlivé školy jsou skoro identické, rozdíl je pouze ve specifikaci zájmových kroužků, které jsou, což je pochopitelné, na každé škole rozdílné. Použité otázky jsou buď uzavřené, nebo polootevřené, některé škálové. V rámci přípravy dotazníku je nutná i pilotáž, která ukáže případné nesrovnalosti v pochopení a porozumění položeným otázkám.

Pilotáž proběhla v polovině února a zúčastnili se jí studenti ve věku 18 – 22 let v počtu 3 dívky a 3 chlapci. Otázky se ukázaly jako srozumitelné, výhrady byly pouze ke grafickému zpracování.



Díky ochotě obou škol proběhne dotazování v rámci výuky, a proto bude výzkum rychlý a odevzdání dotazníků sjednocené.

Základní souborem jsou studenti obou škol.

Rozpočet byl tvořen náklady na papír a tisk. Jeho výše dosáhla částky celkem 800,- (z toho 620,- výdaje na 200 ks dotazníků, 180,- další nezbytné údaje vzniklé provedením výzkumu).

### 3.1.2 Časový harmonogram

Tab. 3.1 Časový harmonogram

Činnost/období	říjen 2009	listopad 2009	prosinec 2009	leden 2010	únor 2010	březen 2010	duben 2010
Specifikace problému	X	X					
Tvorba dotazníku				X	X		
Pilotáž					X		
Sběr údajů					X	X	
Analýza						X	
Vyhodnocování údajů						X	
Tvorba doporučení							X

Zdroj: autor

## 3.2 Realizační fáze

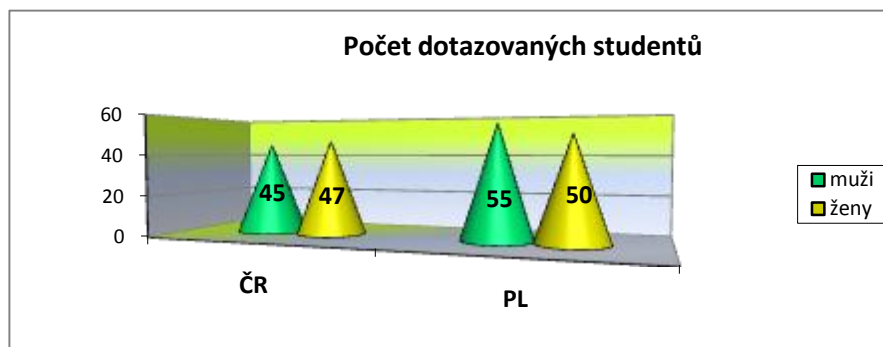
### 3.2.1 Sběr dat

Data byla sbírána během února (Gymnázium) a března (Lyceum) 2010. Dotazování proběhlo na obou školách přímo v jejich budovách. Na základě domluvy jsme se na Gymnáziu dohodli, že vyplňování se ujmou třídní učitelé vybraných tříd. Důvodem byla blížící se maturita a pedagogy vyzdvihovaný nedostatek času. Vyplňování dotazníků tedy

proběhlo vždy na konci vyučovací hodiny, aby se zamezilo rušení výuky. Na Lyceu mi ihned oznámili, že veškeré výzkumy provádí zástupce ředitele, se kterým jsem dotazník prošla.

Výběrovým souborem byli studenti maturitních ročníků, na Gymnáziu tedy žáci 4. ročníků, na Lyceu 3. ročníků. V počtu: Gymnázium 92 studentů, Lyceum 105 studentů. Výzkumu se zúčastnilo 100 chlapců (G: 45, L: 55) a 97 děvčat (G: 47, L: 50).

**Graf 3.1: Počet dotazovaných studentů**



Zdroj: autor

Studenti dotazníky v písemné formě vyplňovali sami, případné nesrovnalosti byly vysvětleny a upřesněny ihned. Dotazování bylo zcela anonymní.

### **3.2.2 Zpracování dat**

Před samotnou analýzou byly dotazníky zkontrolovány kvůli úplnosti a správnosti vyplněných informací. Zpracování dat po vložení do elektronické podoby proběhlo v březnu 2010 pomocí tabulkového kalkulátoru MS Excel. V tomto programu došlo k zakódování, výpočtům a tvorbě grafů.

### **3.2.3 Problémy vzniklé při realizaci výzkumu**

Jediným problémem, který se vyskytl, byla důsledná podmínka Lycea k vyplňování dotazníků. Vedení Lycea se rozhodlo provést výzkum pouze prostřednictvím zástupce ředitele. Zdůvodněním bylo předpokládané vymýšlení si studentů v přítomnosti cizí osoby. Zástupce ředitele tento fakt vysvětlil a přislíbil kontrolu vyplnění.

Vzhledem k tomu, že dotazování probíhalo ve vyučovací hodině v přítomnosti pedagogů, byly dotazníky vyplněny precizně a logicky správně.

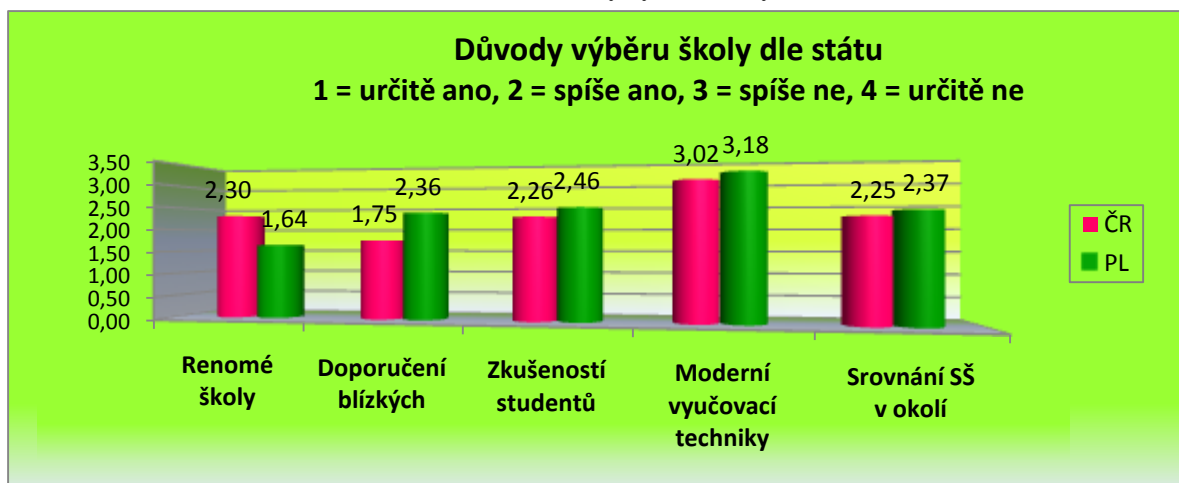
## 4 Analýza výzkumu

### 4.1 Důvody výběru střední školy

#### 4.1.1 Označení důležitosti jednotlivých důvodů pro výběr školy

Během posledního ročníku základní školy (v Polsku gymnázia – dle nastíněného systému viz kapitola 1.4) se žáci rozhodují, jakou střední školu si zvolí, a tím si částečně vybírají i možnost svého budoucího povolání. Je to závažné rozhodnutí, které podstatným způsobem ovlivní příští 3-4 roky života jak dítěte, tak jeho rodičů.

Graf 4.1: Důvody výběru školy



Zdroj: autor

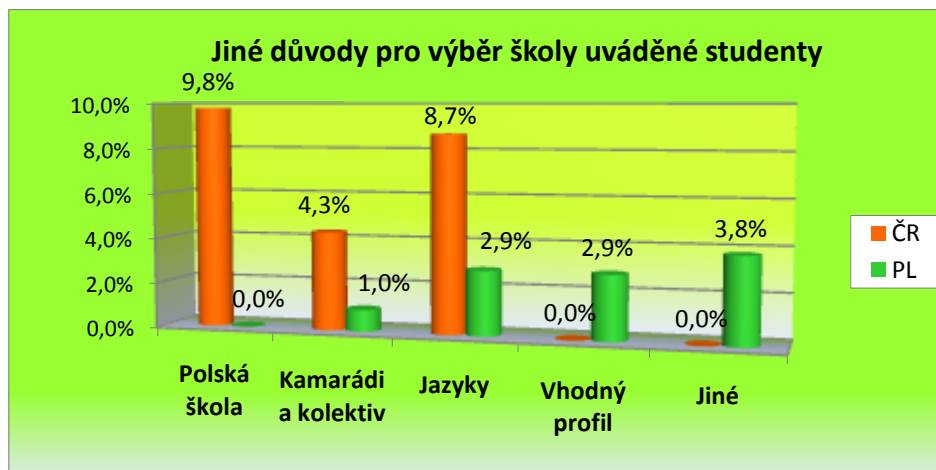
Na základě jakých informací se budoucí student rozhoduje? Možným důvodům pro výběr školy studenti přiřazovali body tak, aby bylo jasné, které z daných možností byly podstatné při zvolení SŠ. Z grafu je patrné, že na nejvyšší příčce se umístilo renomé školy, a to zejména u studentů Lycea. U těchto respondentů má dále vysokou vypovídací hodnotu také doporučení rodiny a přátel a srovnání okolních SŠ, což se rovněž váže právě s renomé školy. Podstatnými naopak nejsou moderní vyučovací techniky a to jak u gymnazistů, tak u studentů Lycea. V tomto bodě se odpovědi shodují. První místo u gymnazistů obsadila doporučení blízkých, v závěsu s renomé školy a srovnání jiných škol.

Zatímco při rozdělení respondentů dle státu se odpovědi lišily, výsledky u mužů a žen v otázce nejdůležitějších důvodů výběru školy se shodují. Studenti i studentky jako nejpodstatnější označili renomé školy s průměrnou hodnotou 1,91 muži a 1,99 ženy. Tato

hodnota znamená, že ke jménu vzdělávací instituce se přihlíží. V jiných faktorech se obě pohlaví také shodla a ohodnocení jsou podobná.

#### 4.1.2 Jiné důvody uváděné studenty

Graf 4.2: Jiné důvody pro výběr školy



Zdroj: autor

Z jiných důvodů, které studenti uváděli, byl u žáků PZŠ na prvním místě fakt, že daná škola je s polským jazykem vyučovacím a těsně za ním nabídka jazyků. Podstatnou roli sehrává i třídní kolektiv a kamarádi, kteří se hlásí na stejný typ školy. Studenti Lycea určovali jako jiný důvod také vhodný profil; jak víme, na Lyceu Kopernika je těchto profilů široké spektrum.

#### 4.1.3 Shrnutí důvodů pro výběr školy

Z výsledků vyplývá, že žáci a tím zřejmě i jejich rodiče, kteří jsou přítomni výběru školy, věnují pozornost zvláště renomé školy, průměrné hodnocení studentů z PL 1,64 a ČR 2,36. Doporučení rodiny a přátel se dostalo na druhé místo, hodnocení studentů Lycea 2,36 a u gymnazistů s podstatnějším hodnocením 1,76.

Výše uvedené prozrazuje, že školy by měly dbát na svou pověst a udržovat si své dobré jméno, neboť žáci i jejich rodiče berou v potaz renomé školy a reference blízkého okolí. Další významnou skutečností se ukázal výběr vhodného konkrétního profilu u studentů z PL, a proto by mělo Lyceum dbát na neustálé udržování zajímavého spektra nabízených profilů.

### 4.2 Faktory prostředí

Pro zjištění a zhodnocení spokojenosti studentů se životem školy a výukou byly vybrány několikery faktory, které vyjadřují nejen podstatné prvky okolí, ale také i každodenní aspekty života školy. Výzkum ukázal, na kolik jsou dané technologické, osobnostní a jiné

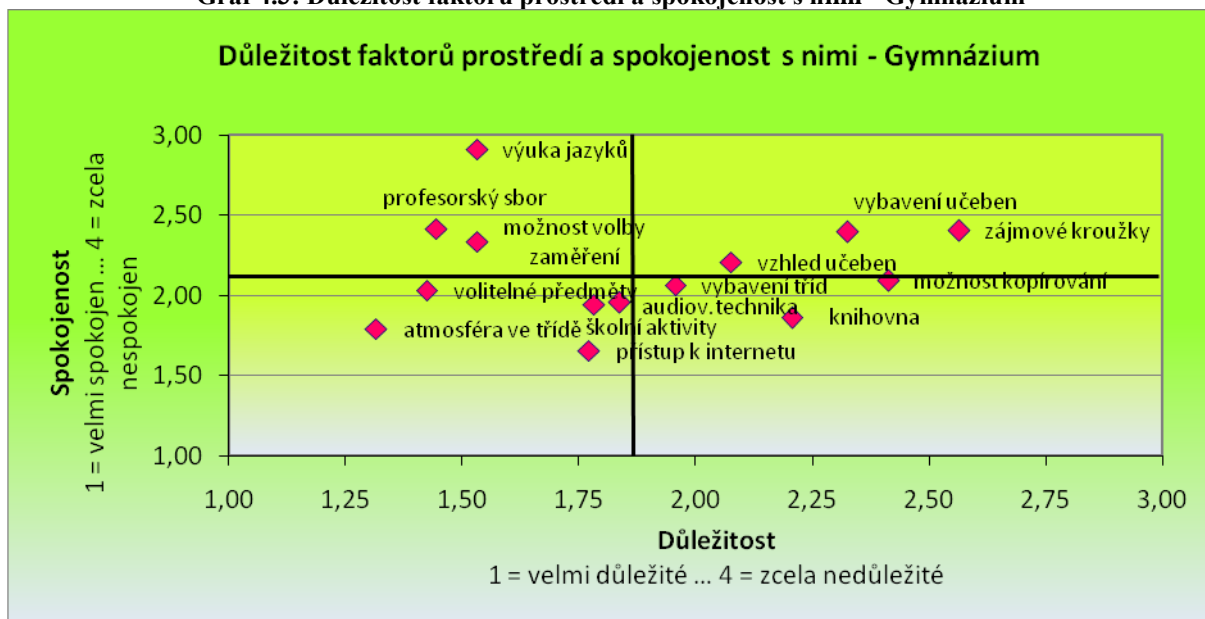
faktory pro studenty podstatné. Výsledek je důležitým vodítkem rovněž pro školy, které tak mohou zhodnotit nejvíce podstatná fakta a případně se i zaměřit na ta méně důležitá.

#### 4.2.1 Důležitost faktorů prostředí a spokojenost s nimi

Studenti hodnotili důležitost daných faktorů dle 4stupňové škály, která je následující: 1 = velmi důležité ... 4 = velmi nedůležité. Škála spokojenosti byla obdobná: 1 = velmi spokojen ... 4 = zcela nespokojen.

##### Gymnázium

Graf 4.3: Důležitost faktorů prostředí a spokojenost s nimi - Gymnázium

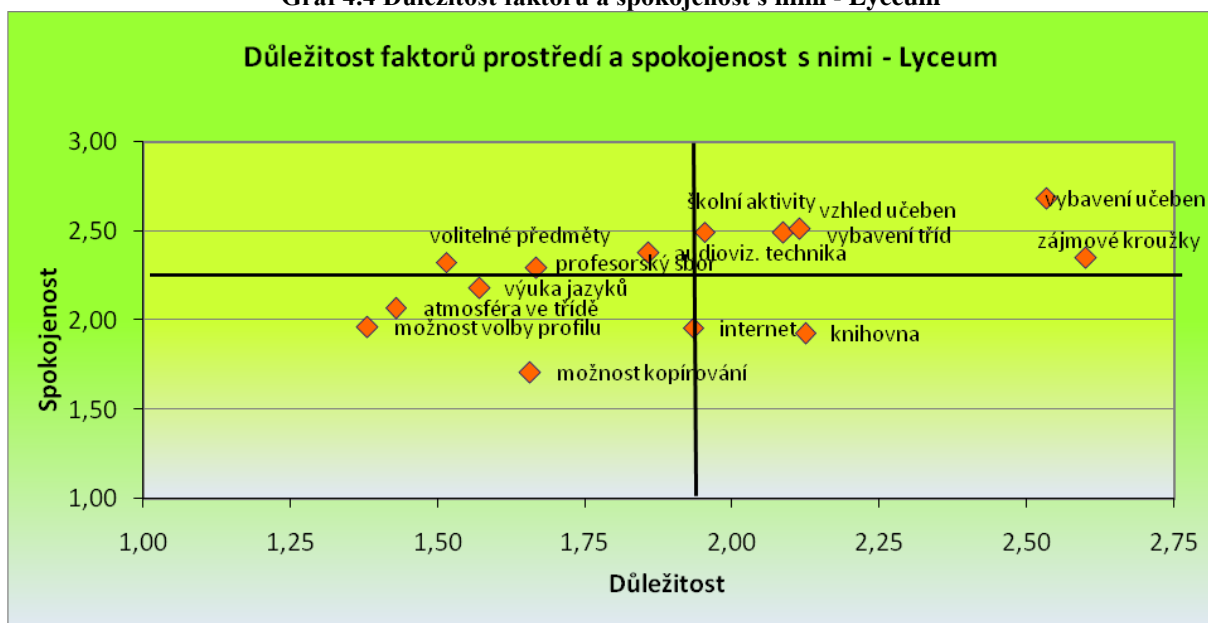


Zdroj: autor

Poziční mapa nám ukazuje, jak se má spokojenost s danými faktory k jejich důležitosti. V levém dolním kvadrantu vidíme ty nejdůležitější faktory, se kterými jsou studenti zřetelně spokojeni. Mezi nejdůležitější patří atmosféra ve třídě a nabídka volitelných předmětů. Nejvíce spokojeni jsou studenti s přístupem k internetu a již výše zmíněnou atmosférou. Pravý horní kvadrant ukazuje, že nejméně podstatnými jsou zájmové kroužky a možnost kopírování. Nespokojeni jsou s vybavením učeben a volnočasovými aktivitami. Výrazná je zde **výuka jazyků**, kdy patří mezi ty pro studenty **důležité** a zároveň s ní **nejsoou příliš spokojeni**. Služby knihovny jsou vnímány jako méně důležité, ale spokojenost s nimi je vysoká.

## Lyceum

Graf 4.4 Důležitost faktorů a spokojenost s nimi - Lyceum



Zdroj: autor

K podstatným faktorům, se kterými jsou studenti výrazně spokojeni patří možnost volby profilu, atmosféra ve třídě a výuka jazyků. Respondentům záleží rovněž na možnosti kopírování, se kterou jsou vysoce spokojeni. Mezi nejméně důležité činitele lycealisté zařadili zájmové kroužky a vybavení učeben; s těmito nejsou ani příliš spokojeni. Podstatný je rovněž pedagogický sbor a volitelné předměty, které ovšem nemají tak vysoký stupeň spokojenosti jako jiné faktory.

### Shrnutí

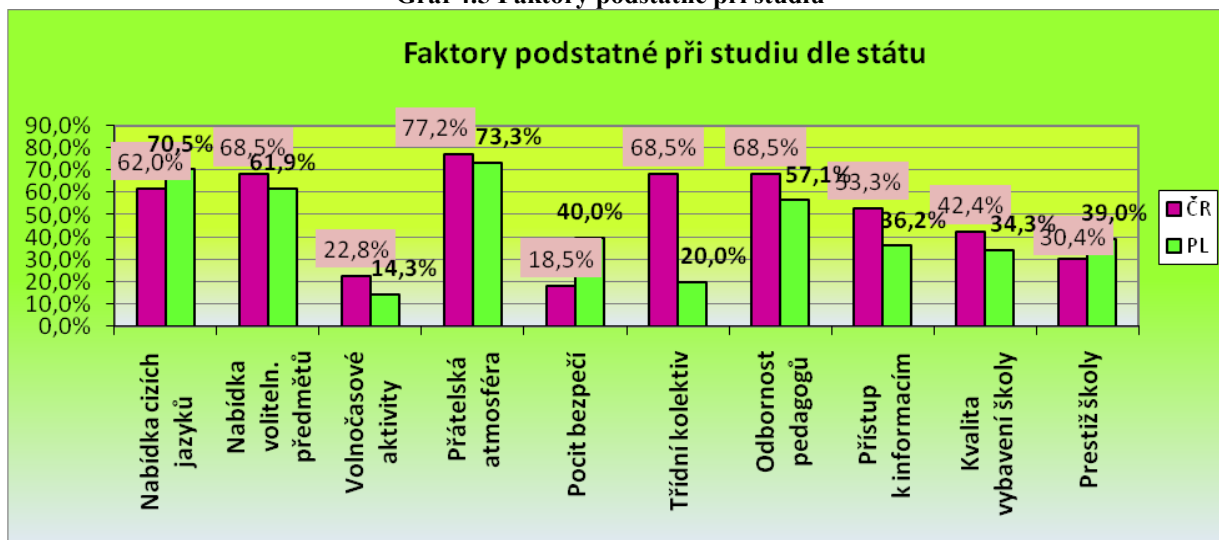
Mezi nejpodstatnější patří atmosféra ve třídě, možnost vybrat si konkrétní zaměření čili profil, nabídka volitelných předmětů a výuka jazyků, které byly označeny jako velmi důležité. Na posledních třech příčkách se umístila nabídka knihovnických služeb, vybavení učeben a možnost využívat zájmových kroužků a posilovny. Tyto faktory studenti označili jako nejméně důležité a přiřadili jim hodnoty v průměru od 2,16 do 2,58 známky.

Mezi faktory, se kterými jsou studenti nejvíce spokojeni, patří přístup k internetu, možnost kopírování, služby knihovny a atmosféra ve třídě. Zde je interval mezi 1,81 a 1,94 body. Výrazně nespokojeni jsou respondenti s vybavením učeben (Ø 2,55) a výukou jazyků (Ø 2,52).

#### 4.2.2 Faktory prostředí podstatné při studiu

Na základě dotazníkového šetření jsem také chtěla zjistit, jaké faktory jsou pro studenty během doby jejich studia podstatné. Zvolila jsem 10 faktorů, které měli respondenti ohodnotit a mohli si zvolit vícero odpovědí. Jejich odpovědi ilustruje následující graf:

Graf 4.5 Faktory podstatné při studiu



Zdroj: autor

Na první pohled je patrné, že se zcela nejpodstatnějším faktorem stala přátelská atmosféra, kterou zvolilo 77,2 % gymnazistů a 73,3 % studentů Lycea. U těch druhé místo obsadila nabídka jazyků v 70,5 % případů. U studentů Gymnázia je pro 68,5 % z nich důležitá nabídka volitelných předmětů, odbornost pedagogů a třídní kolektiv.

Největší rozpor nacházíme u názorů na pocit bezpečí, který dotazovaní mají a vztahy a atmosféru v třídním kolektivu. Zatímco pocit bezpečí je významný pro 18,5 % dotazovaných z Gymnázia, u lycealistů jeho hodnota šplhá až k 40,0 %. Na přátelské vztahy a prostředí třídního kolektivu klade důraz 20,0 % dotazovaných z Lycea, u respondentů z Gymnázia je pro pozitivní atmosféru 68,5 % z nich.

Jak muži, tak ženy jako nejméně důležité označili nabídku volnočasových aktivit, kde se jejich odpovědi pohybovaly: u studentů 24,0 % a studentek 12,4 %. Jako nejpodstatnější studentky shledaly nabídku jazyků (80,4 %) a studenti si zvolili jako nejvýznamnější přátelskou atmosféru ve škole, takto hodnotilo 73,0 % z nich.

V celkovém hodnocení se tak nejvýznačnějším ukázala přátelská atmosféra ve škole, s celkovým počtem 75,1 % z počtu 197 studentů. Dalším významným faktorem je podle mínění dotazovaných nabídka cizích jazyků, kterou označilo 66,5 % respondentů. Za tímto prvkem je důležitá také nabídka volitelných předmětů, která je podstatná pro 65 % všech studentů. Nejméně podstatnými se ukázala prestiž školy, která je významná pro 35,0 %

dotázaných, pocit bezpečí, jež si vybralo 29,9 % respondentů a nejméně z nich klade důraz na volnočasové aktivity.

## 4.3 Zájmové kroužky, jejich návštěvnost a spokojenost

### 4.3.1 Návštěvnost

Gymnázium a Lyceum ve svých materiálech informují o velkém počtu zájmových kroužků, kde umožňují rozvíjet talenty a zájmy svých studentů. Následující tabulka vyjadřuje, kolik z nich této možnosti využívá.

Tab. 4.1 Návštěvnost jednotlivých zájmových kroužků

	Kroužek	Návštěvnost
Gymnázium	Collegium Iuvenum	7,1%
	Alaudae	0,5%
	Alternativní umělecké prezentace	2,0%
	Zorómbek	2,0%
	Fotografický k.	2,0%
	Sportovní k.	13,7%
	Výtvarný k.	0,0%
Lyceum	Kabaret MiHa	1,5%
	Unosonus	0,5%
	Hodiny navíc	15,2%
	Volejbal	2,5%
	Košíková	0,0%
	Atletika	1,0%
	Moderní hudebně-pohybové formy	0,5%
	K. informatiky	0,5%
	Žádný	59,9%

Zdroj: autor

Každá ze škol má svou pevnou nabídku zájmových kroužků. Gymnazisté nejčastěji, jak vidíme, navštěvují sportovní kroužek, a to 13,7 % z nich. 7,1 % dotázaných zpívá ve školním sboru Collegium Iuvenum. Studenti Lycea v nejhojnějším počtu, 15,2 % všech dotázaných, oslovila možnost hodin navíc. Tito respondenti pracují se svými pedagogy v různých předmětech, které jsou takto doučovány. Z dotázaných studentů nikdo nenavštěvuje výtvarný kroužek či sekci košíkové.

### 4.3.2 Spokojenost s navštěvovanými kroužky

Spokojenost s kroužky studenti hodnotili na škále známkou 1 až 5, kde 1 je nejlepší a 5 = nejhorší. Známkovali pouze ty, které navštěvují. V následující analýze jsem určila spokojenost pouze s těmi významněji využívanými zájmovými kroužky.



### Collegium Iuvenum

Tento zájmový kroužek navštěvuje 7,1 % studentů Gymnázia. Tito hodnotili nejčastěji známkou 1 a to 4,1 % z nich, známkou 2 udělilo 2,5 % z nich a 0,5 % respondentů zpívajících v tomto sboru jej označilo jako dobrý (3). Výsledky nám ukazují, že tento sbor je vnímán jako výborný.

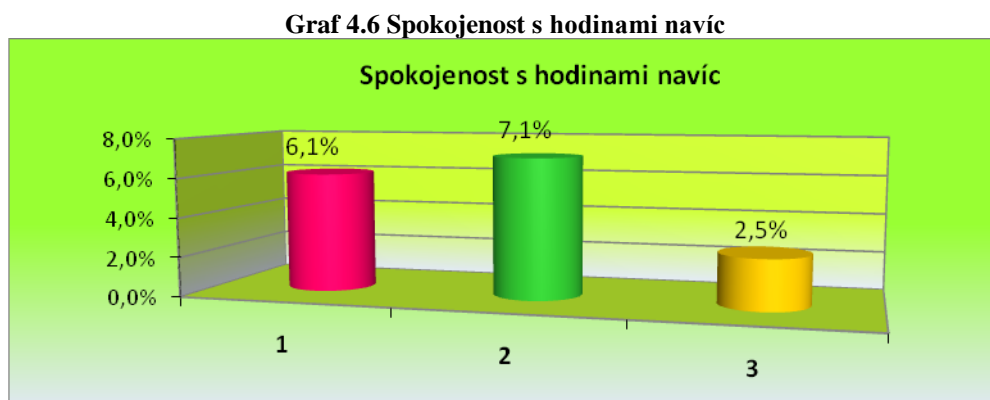
### Sportovní klub

Do sportovního klubu dochází 13,7 % zájemců. Svou spokojenost uváděli následně: známkou „výborně“ je ohodnotilo 14,0 % mužů a 4,1 % žen, celkem tedy 9,1 % studentů.

7,0 % studentů a 1,0 % studentek jej oznámkovalo 2, celkem 4,1 %. Jako dobrý jej označilo 1,0 % mužů. Respondenti jsou dle výše uvedených hodnot s tímto zájmovým kroužkem spokojeni na významné úrovni.

### Hodiny navíc

Celých 15,2 % studentů Lycea bere hodiny navíc. Jak jsou s nimi spokojeni? Následující tabulka ukazuje, jak je tento nejžádanější kroužek na Lyceu hodnocen.



Zdroj: autor

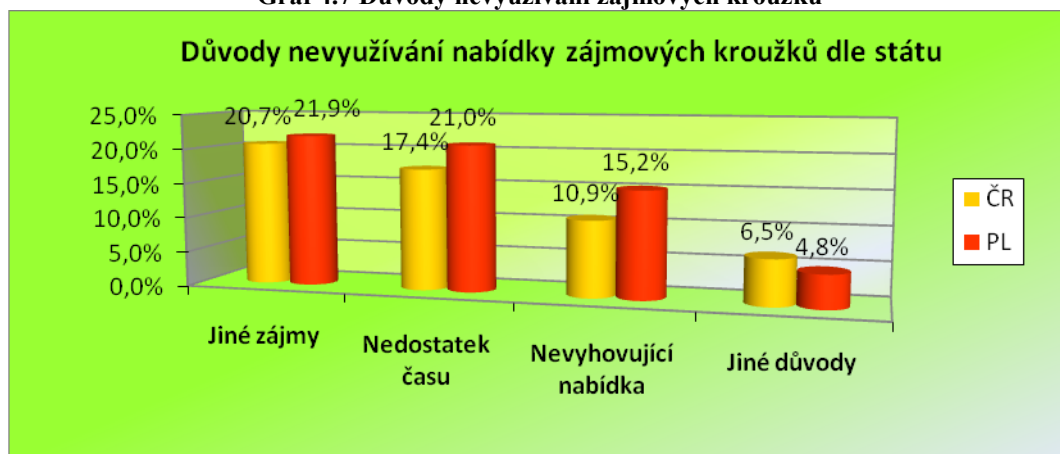
Jak nám ukazuje graf, výsledky jsou poměrně vyrovnané. 7,1 % dotázaných studentů, kteří chodí na hodiny navíc, je ohodnotilo známkou 2. 6,1 % studentů je s nimi velmi spokojeno. Známkou 3 je hodnotí 2,5 % respondentů.

Muži nejčastěji hodnotili známkou 2 a to v 9,0 % případů. Ženy jsou maximálně spokojeny v 6,2 %, kdy zhodnotily hodiny navíc známkou „výborně“.

### 4.3.3 Důvody nevyužívání nabídky zájmových kroužků

Pokud respondenti uváděli, že nenavštěvují žádný z nabídky zájmových kroužků, byli dále dotázáni, z jakého důvodu nevyužívají tuto možnost.

**Graf 4.7 Důvody nevyužívání zájmových kroužků**



Zdroj: autor

Gymnazisté nevyužívají možnosti navštěvovat zájmové kroužky z důvodů jejich jiných zájmů. Tento fakt uvedlo 20,7 % z nich. 17,4 % studentů nemá dostatek času, pro 10,9 % respondentů není vyhovující nabídka a 6,5 % z nich má jiné důvody.

Studenti Lycea nejčastěji jako důvod uvádějí, že mají jiné zájmy v 21,9 % případů, 21 % z nich má nedostatek času pro využívání nabídky volnočasových aktivit, 15,2 % respondentů odpovědělo, že nabídka není zcela vyhovující a jiné důvody má 4,8 % lycealistů.

Rozdíly ve výpovědích nejsou příliš výrazné, byť se jisté několikaprocentní rozpory najdou.

Muži a ženy uváděli své důvody podobně. Podstatný rozdíl najdeme u nevyužívání zájmových aktivit kvůli existenci jiných zájmů. Zatímco muži tuto odpověď zvolili v 12,0 % případů, tuto možnost zvolilo 30,9 % žen.

Na nedostatek času si nejvíce stěžovali studenti Lycea, 23,6 % z nich. Studentky Lycea nejvýrazněji označily, že mají jiné zájmy (34,0 %). Gymnazisté, stejně jako studenti Lycea, odpověděli, že nemají dostatek času (17,8 %) a 27,7 % respondentek z Gymnázia uvedlo, že mají jiné zájmy.

Celkové výsledky ukázaly, že nejčastěji nejsou mimoškolní aktivity navštěvovány z důvodu existence odlišných zájmů studentů. Tuto možnost označilo 21,3 % respondentů. Dále je to nedostatek času (19,3 %), nevhovující nabídka je příčinou v 13,2 % případech a jiné důvody má 5,6 % dotazovaných.

#### **4.3.4 Shrnutí**

Nabídka volnočasových aktivit a různorodých zájmových kroužků je na obou školách velmi široká. Využívá je však pouze část studentů. Ti, kteří je navštěvují, je většinou hodnotí

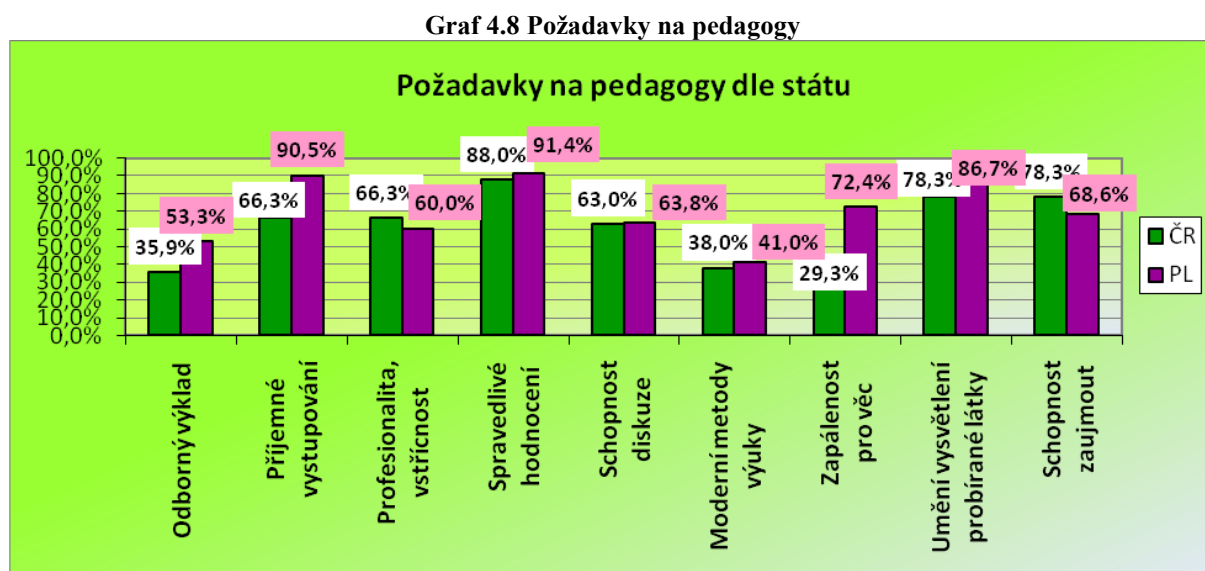
pozitivně, známky byly velmi vysoké. V některých málo případech se našly i nespokojené hlasy, které hodnotily známkou 3 = dobře. Horší hodnocení se neobjevilo. Nejčastějším důvodem pro nevyužívání těchto školou nabízených aktivit se ukázaly jiné zájmy studentů či nedostatek času.

#### 4.4 Očekávání studentů ohledně pedagogického sboru

Jedním z význačných prvků školního prostředí je jistě pedagogický sbor. Pedagogové jsou v nejužším kontaktu se studenty. Proto je také důležité, jaké vztahy mezi nimi panují. V následující podkapitole se pokusím o zhodnocení očekávání a požadavků, které jsou na učitele kladeny. Studenti měli označit vlastnosti pedagogů, které jsou pro ně subjektivně důležité a podstatné, přičemž mohli zvolit více možností odpovědí.

Souhrnné výsledky jsou členitě rozděleny. Pro studenty je nejpodstatnější, aby pedagogové jejich úspěchy a neúspěchy hodnotili spravedlivě. Spravedlivé hodnocení se umístilo na první příčce očekávání s 89,8 %. 82,7 % studentů by chtělo, aby učitel ovládal umění vysvětlit probíranou látku. 79,2% respondentů od svých kantorů očekává příjemné vystupování. Nejméně bodů obdržela kategorie „odborný výklad“, kterou zvolilo 45,2 % všech odpovídajících a důraz na „moderní vyučovací metody“ klade 39,6 % z nich.

##### 4.4.1 Srovnání požadavků kladených na pedagogy



Zdroj: autor

Výše zobrazený graf ilustruje očekávání studentů dle toho, kde chodí do školy.

**Lyceum:** V 91,4 % případů se očekává od kantorů spravedlivé hodnocení, u gymnazistů je to rovných 88,0 % z nich. Dle mínění studentů Lycea, by dále jejich kantoři

měli mít příjemné vystupování, hodnota 90,5 %, a umět vysvětlit probíranou látku, s výsledkem o něco nižším a to 86,7 %. Nejmenší důraz je kladen na využívání moderních metod výuky.

**Gymnázium:** Spravedlivé hodnocení vítězí i na této škole. Pro férové zacházení se vyjádřilo celých 88,0 % studentů. Dále se požaduje i umění vysvětlit probíranou látku, pro tuto vlastnost hlasovalo 78,3 % respondentů, toto bodování je společné i pro schopnost zaujmout svým výkladem. Nejméně studentů, 29,3 % z nich, očekává u pedagogů zapálenost pro věc.

Obě pohlaví se shodla na nejdůležitějším spravedlivém hodnocení a nejméně podstatném faktoru a to využívání moderních metod výuky.

#### **4.4.2 Shrnutí očekávání studentů vzhledem k pedagogickému sboru**

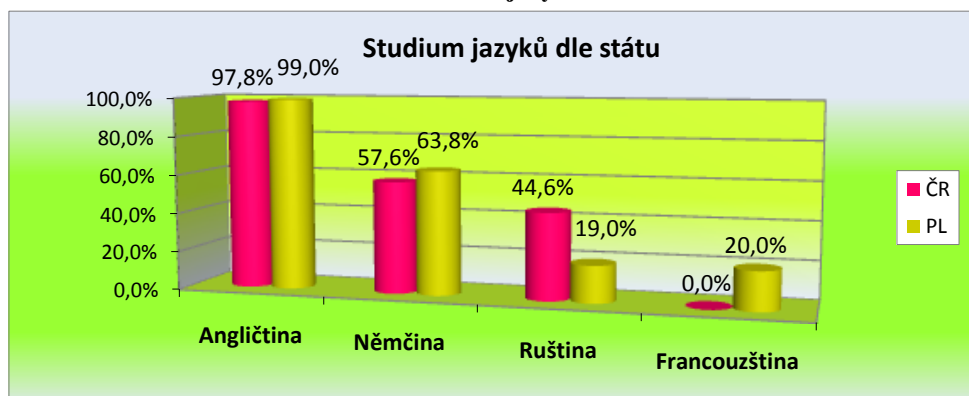
Naprostou většinou se všichni respondenti shodli na tom, že nejvíce podstatné je, aby jejich kantoři hodnotili spravedlivě a férově. Hodnocením 89,8 % studentů se tak dostalo výše zmíněné hodnocení na první místo. Druhou příčku s přehledem obsadilo umění pedagoga vysvětlit probíranou látku a dále také jeho příjemné vystupování. Pro tyto hodnoty hlasovalo vždy kolem 85 – 89 % všech studentů. Tento výsledek je možno považovat za velmi významný. Nejméně význačné se staly moderní metody výuky a odborně přednesený výklad.

### **4.5 Výuka jazyků**

#### **4.5.1 Studium cizích jazyků**

Jak již bylo dříve zmíněno, výuka cizích jazyků patří mezi stěžejní pilíře vzdělávání mládeže. Obě školy jakožto všeobecně zaměřené instituce mají ve svých osnovách nejen různorodé spektrum vyučovacích předmětů, ale zahrnují také dva povinné cizí jazyky. Na Gymnáziu i Lyceu je hlavním angličtina, i když je možno si za hlavní jazyk zvolit němčinu. Z nabídky je možno si vytvořit různorodé kombinace, podle dosavadních znalostí či preferencí studentů. Dle výběru se pak tvoří nejen rozvrhy, ale také skladba tříd. Jak uvidíme na ilustračním grafu, nejčastěji právě nejstudovanější řečí zůstává jazyk anglický.

Graf 4.9 Studium jazyků dle státu



Zdroj: autor

Respondenti, kteří vyplňovali dotazníky, měli určit, které jazyky studují. Byla umožněna libovolná kombinace odpovědí. Na základě výše uvedeného grafu si můžeme interpretovat jejich odpovědi následně. Nejčastěji studenti uváděli, že se učí angličtině. U gymnazistů je to 97,8 % z nich a u lycealistů celých 99 %. Mezi studenty je oblíbená také němčina, která se shodně v obou státech umístila na druhém místě, kdy ji označilo 57,6 % gymnazistů a 63,8 % lycealistů. K těmto frekventovaným jazykům zařadíme také ruštinu, kterou se na škole učí 44,6 % studentů Gymnázia. Jak vidíme, na Lyceu se o pomyslnou třetí příčku dělí ruština s 19,0 % a francouzština s 20 %.

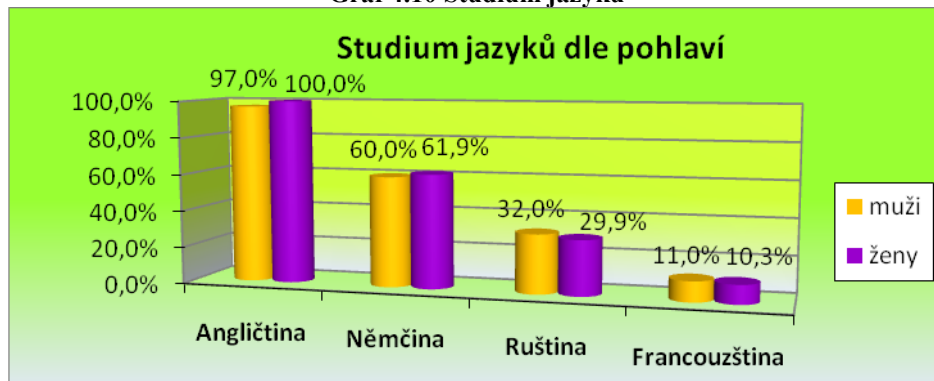
Na základě získaných výsledků můžeme říci, že naprostá většina studentů, jak z ČR, tak z Polska si jako hlavní jazyk zvolila angličtinu, několik procent němčinu, neboť tyto dvě možnosti jsou jako stěžejní dovoleny. K těmto základním jazykům se přidružuje další povinný a nejčastěji to bývá němčina, a to v obou případech. Dále u lycealistů je to francouzština s němčinou, a u gymnazistů je to ruština.

Je důležité poznamenat, že není možno diskutovat o nezájmu studentů Gymnázia o francouzský jazyk. Jak bylo řečeno zástupcem ředitele, často se stává, že zájemců o francouzštinu je pouze několik, takže není vytvořena žádná francouzská skupina a zájemci se učí ruštině či případně němčině.

Na Lyceu je v každém ročníku 8 tříd, z toho jedna jazyková, kde mají podmínky trochu jiné, než jsou pro ostatní třídy. Tato „jazykovka“ nebyla do našeho výzkumu zahrnuta. Na otázky odpovídali respondenti z 5 tříd, opět rozdělení na skupiny dle platného rozvrhu.

Pro znázornění výběrů jednotlivých řečí muži a ženami si dovolíme malý graf ukazující podstatnou shodu ve volbě.

Graf 4.10 Studium jazyků



Zdroj: autor

Procentuálně největší odchylka je u angličtiny, kdy se **pro** rozhodlo rovných 100 % žen a 97 % mužů. U němčiny je shoda o něco výraznější a to s hodnotami muži 60,0 % a ženy 61,9 %. Ruštinu studuje právě 32 % mužů respondentů a o několik méně žen a to 29,9 % z celkového počtu 97 studentek. Nejmenší rozdíl je u francouzského jazyka, kde si ho jako vhodný jazyk zvolilo 11,0 % studentů a 10,3 % studentek. V tomto bodě však nesmíme opomenout, že tento výsledek se týká pouze respondentů z Lycea.

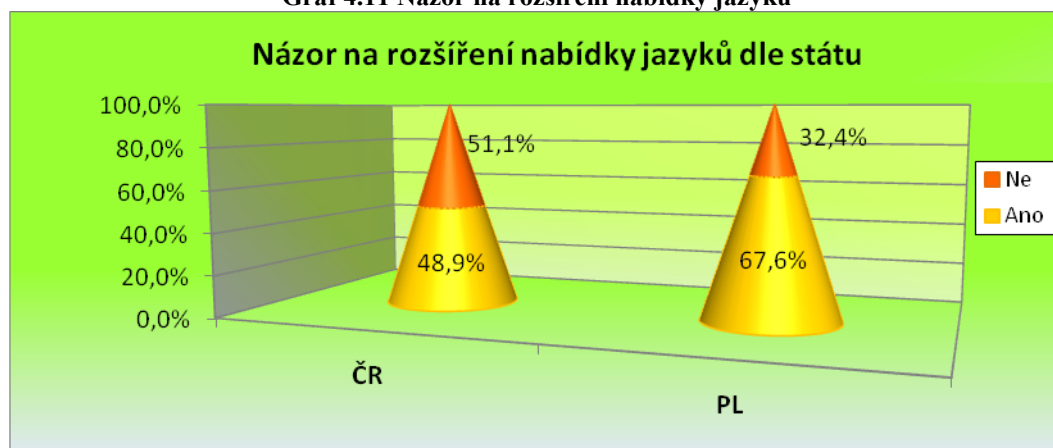
Na první pohled je patrné, že v otázce volby jazyků se obě pohlaví shodují; tato zjištěná shoda je významná.

Celkové souhrny zájmu o konkrétní jazyky pak nejsou překvapením. První příčku obsadila angličtina, která je jako stěžejní školami doporučována a také samotnými studenty žádána. Dále je to němčina, s celkovým výsledkem 60,9 %. Vezmeme-li si hodnoty za oba státy celkem, ruštinu studuje 31 % všech respondentů a francouzštinu 10,7 % z nich.

#### 4.5.2 Názor studentů na rozšíření nabídky cizích jazyků

Všeobecně známým faktem je skutečnost, že dnešní moderní svět je založen na komunikaci. Komunikace je vážným aspektem společenského styku. Známost jazyků a umění je využít se stávají jedním ze základních požadavků a předpokladů, které jsou kladeny na dnešní generace. Výuka jazyků se tak dostává do popředí a věnuje se jí náležitá pozornost.

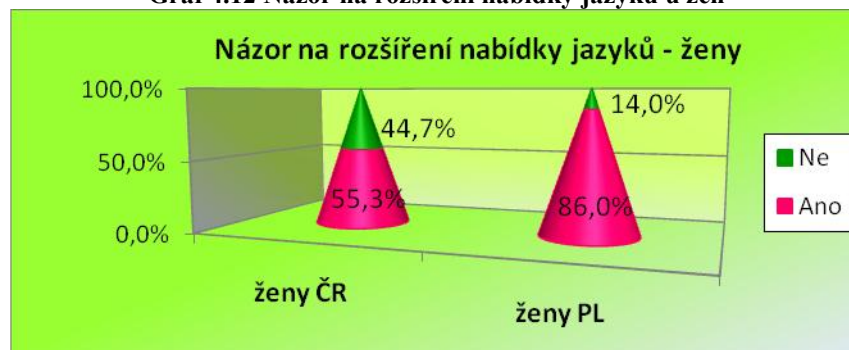
Graf 4.11 Názor na rozšíření nabídky jazyků



Zdroj: autor

Graf znázorněný výše vyjadřuje názor studentů na případné rozšíření nabídky jazyků. Byť jsou ČR a Polsko sousedními státy, odpovědi studentů se, jak můžeme vidět, značně liší. Možnost výuky dalších cizích jazyků by uvítalo 67,6 % studentů Lycea. U gymnazistů je tato skutečnost označena 48,9 % pozitivních hlasů. Jednoduchými počty se dostáváme na rozdíl 18,7 %, což je dosti viditelný nepoměr. Studenti z ČR jsou ve svých odpovědích poměrně vyrovnaní.

Graf 4.12 Názor na rozšíření nabídky jazyků u žen



Zdroj: autor

Z grafu je na první pohled patrný významný rozdíl v názorech studentů. Na obou školách jsou vyučovány zcela stejné jazyky: angličtina jako jazyk stěžejní, němčina, francouzština a ruština. Studentky Lycea byly v 86,0 % **pro** možné rozšíření spektra cizích jazyků. Zatímco u gymnazistek by takovou případnou eventualitu uvítalo 55,3 % z nich.

U mužů není rozpor až tak propastný. Negativní názor převažoval, stejně jako u žen, u mužů studujících na Gymnáziu. Svoje „ne“ obsáhlejší nabídce cizích jazyků dalo 57,8 % gymnazistů a 49,1 % lycealistů. Porovnáme-li si všechny výsledky mezi sebou, podstatnou odchylku najdeme u studentů Lycea, kde se mínění studentek a studentů výrazně liší. U studentek je to již dříve zmiňovaných 86,0 %, u studentů se hodnota snížila na 50,9 %. Muži a

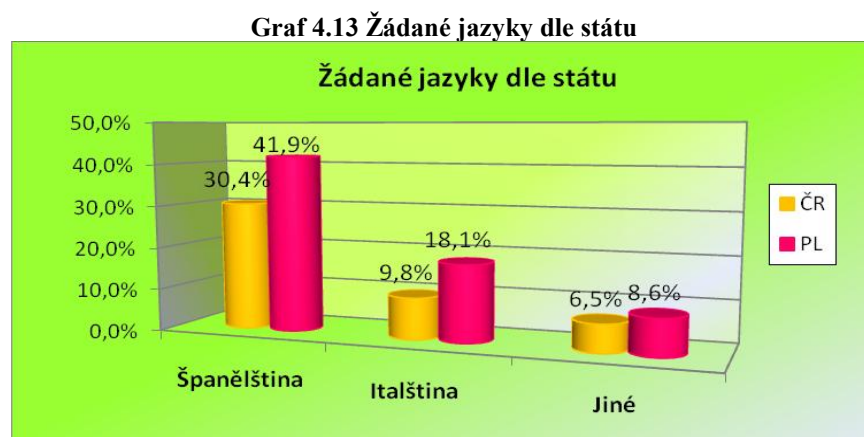


ženy na Gymnáziu se ve svém názoru na tuto možnost rovněž liší, ale odchylka není již tak výrazná jak tomu bylo v sousedním Polsku. Ženy jsou pro v 55,3 % případů, muži 42,2 %.

Srovnáme-li si výsledky uvedených dvou grafů, je ihned jasné, že studenti Lycea by byli nabídce zvětšení spektra vyučovaných cizích jazyků více nakloněni. Celkový názor pak vychází v poměru 58,9 % pro rozšíření nabízených jazyků a 41,1 % respondentů by tuto možnost neuvítalo.

Z výsledku vyplývá, že studenti **by opravdu měli zájem** o rozšíření nabídky jazyků. Můžeme také předpokládat, že jsou si tedy vědomi významu znalosti cizích jazyků pro jejich společenský a pracovní život. Porozumění cizím řečem by se tak mělo stát jedním z pilířů, na kterých škola staví a dostává se tak blíže ke splnění přání svých studentů.

#### 4.5.3 Žádané jazyky



Zdroj: autor

Respondenti, kteří uvedli, že by byli pro případné rozšíření spektra vyučovaných jazyků mohli uvést, o výuce kterého jazyka by uvažovali. Naprostá většina studentů tuto možnost využila a vyjádřila svoje představy.

Výše uvedený graf nám ilustruje preference studentů dle jednotlivých států. Nejvíce žádaným jazykem se stala španělština a umístila se na pomyslné první příčce jak u gymnazistů, tak u lycealistů. Označilo ji 41,9 % odpovídajících z Cieszyna, kteří v otázce, zda by byli za rozšířením nabídky jazyků, zvolili variantu „ano“. U českotěšínských by si španělský jazyk přálo 30,4 % z nich. Vybírána byla i italština, která spolu se španělštinou (a i jinými jazyky) patří do skupiny jazyků románských. Tu by si vybralo 9,8 % gymnazistů a 18,1 lycealistů. Někteří studenti by si přáli i jiný jazyk.

Pokud si rozdělíme respondenty dle pohlaví, zjistíme, že španělštinu by si přálo studovat 34 % gymnazistek, zatímco zainteresovaných lycealistek je 52 %, italštinu pouhých 8,5 % studentek Gymnázia a až 26 % studentek Lycea. U mužů je stav vyrovnaný a pohybuje



se kolem 30 % u španělštiny, u italského jazyka 11,1 % gymnazistů a 10,9 % lycealistů. Hodnoty jsou poměrně vyrovnané, ale jak je vidno, větší zájem projevují ženy než muži, zejména z PL.

Výzkum zahrnoval i zjištění jazyků, jež by si studenti přáli a které nebyly uvedeny v možných variantách. Nejčastějšími odpověďmi se tak staly latina, čínština, japonština a také čeština. Ve všech případech vyhrála latina, u gymnazistů s výsledkem 3,3 % a lycealistů 5,7 %. Japonštinu zvolilo 2,9 % studentů Lycea a 1,1 % respondentů z Gymnázia. Čínština a čeština pak mají sobě velmi podobné skóre, jež se pohybuje kolem hodnoty 1,0 – 2,0 %.

#### **4.5.4 Shrnutí oblasti studia cizích jazyků**

Tato oblast zahrnuje hned několik skupin odpovědí. Respondenti byli dotazováni na to, jaké jazyky oni sami ve škole studují. Dalším bodem bylo zjištění, zda by měli zájem o rozšíření nabídky cizích jazyků, to znamená, zda by uvažovali o jejich studiu. V tomto okamžiku, pokud by byli pro tuto variantu, byli dotázáni na konkrétní řeč, která by je zajímala.

Jak jsem zjistila, některé výsledky se významně liší a některé zase vykazují podstatnou shodu. Pro obě školy jistě bude potěšující, že studenti by uvažovali o studiu ještě jiných jazyků, pro tuto možnost by bylo 58,9 % všech studentů. Tato hodnota je složena z výpovědí obou skupin respondentů. Nejvýraznějším výsledkem je zájem studentek Lycea, které tuto variantu ohodnotily rovnými 86,0 % svých „ano“. Muži se k takovéto příležitosti stavěli méně optimisticky.

Nejvíce žádaným jazykem se stala španělština a ze samostatných odpovědí studentů se ukázalo, že kromě ní by byl zájem o japonštinu.

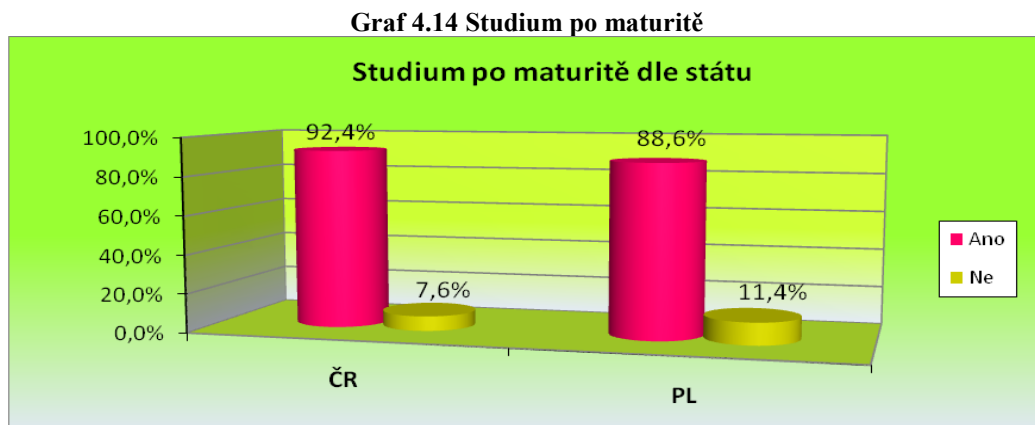
Školy avizují, že angličtina je hlavním jazykem a dle výsledků je tomu tak. Frekventovaná je i němčina.

### **4.6 Pomaturitní studium a výběr oboru**

#### **4.6.1 Zjištění ochoty k pomaturitnímu studiu**

Gymnázium i Lyceum patří do skupiny všeobecně vzdělávacích institucí. Dle platných školských systémů, které v obou státech existují a fungují a jsou jakoby „přípravou“ ke studiu na vysokých a jiných školách pomaturitního typu. Tento fakt obě školy uvádějí ve svých materiálech, včetně internetu.

Studenti byli dotázáni, zda plánují po maturitě dále studovat, a pokud ano, mohli uvést, jaký obor či školu si vybrali.



Zdroj: autor

Zjištěné výsledky nám poskytly informace o tom, kolik studentů se chce po maturitě dále vzdělávat. Dle grafu je to patrné na první pohled. Do pomaturitního studia chce nastoupit 92,4 % studentů Gymnázia a 88,6 % respondentů z Lycea. Tyto hodnoty jsou poměrně vysoké, avšak najdou se i takoví, kteří o další studium nemají zájem.

Srovnáme-li si odpovědi jednotlivých pohlaví, výsledky jsou následující: na vysokou či jinou školu se hlásí 91,0 % mužů a 89,7 % žen.

Následující tabulka ukazuje, jak se rozhodují studenti a studentky na jednotlivých školách.

**Tab. 4.2 Pomaturitní studium**

	ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy		muži	ženy		
<b>Ano</b>	95,6%	89,4%	92,4%	87,3%	90,0%	88,6%	90,4%
<b>Ne</b>	4,4%	10,6%	7,6%	12,7%	10,0%	11,4%	9,6%
<b>Celkový součet</b>	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Zdroj: autor

Porovnáme-li si výsledky jednotlivých skupin respondentů, zjistíme, že výsledky se s odchylkou pohybují kolem hodnoty 90 %. Nejvýraznější výsledek najdeme u mužů gymnazistů, kde přání dále studovat vyjádřilo 95,6 % z nich. Nejnižší hodnotu najdeme u mužů z Lycea, kteří jsou ochotni dále se vzdělávat pouze v 87,3 % případů. Celkový součet je pak roven 90,4 %, jenž vyjadřuje, že takový počet všech dotázaných studentů chce po maturitě dále pokračovat ve studiu.

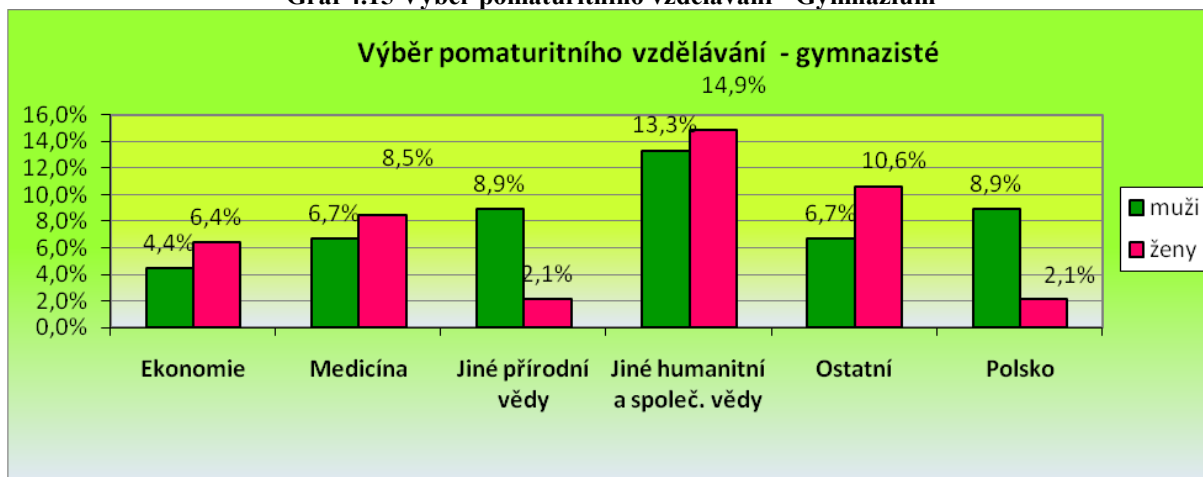
#### 4.6.2 Preferované pomaturitní studium

Pokud v dotazníku studenti dali své „ano“ otázce, zdali chtějí dále pokračovat ve studiu, byli vybídnuti k tomu, aby uvedli, kam se po maturitě hlásí. Zajímavým se ukázalo, že na stejně položenou otázku, gymnazisté uváděli obor, který je zajímavý, a studenti Lycea ve většině případů odpovídali spíše názvem vysoké školy.

Pro znázornění jednotlivých preferencí si zde dovoluji uvést grafy s nejčastějšími odpověďmi studentů dle jednotlivých škol.

Pro **gymnazisty** je, jak jsem zmínila, charakteristické uvedení oboru:

Graf 4.15 Výběr pomaturitního vzdělávání - Gymnázium

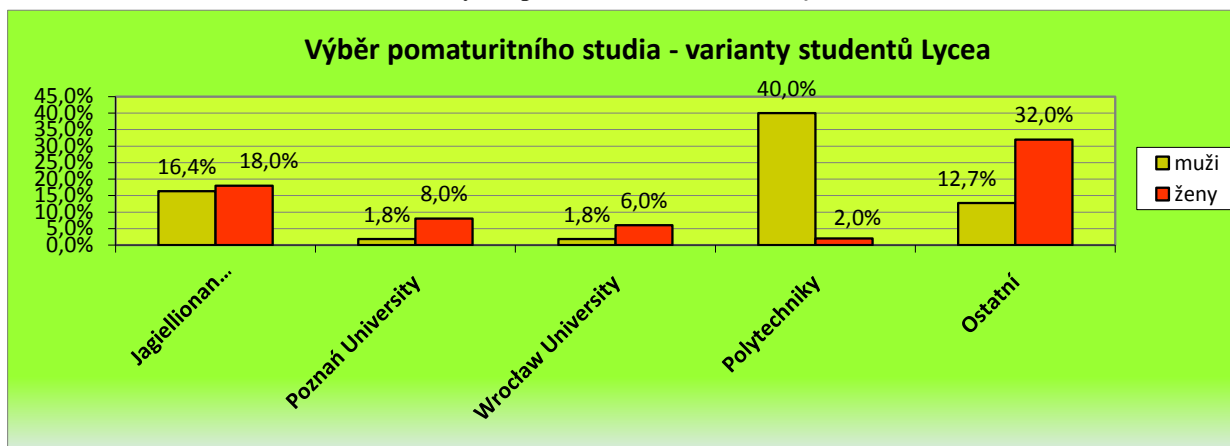


Zdroj: autor

Jak studenti, tak studentky se nejčastěji hlásí na humanitní a společenské vědy. Z konkrétních odpovědí se pak na druhém místě umístila ta, která obsahuje fakt, že někteří gymnazisté chtějí dále pokračovat na různých vysokých školách v Polsku. Muži dále volili přírodní vědy, a to 8,9 % z nich; našly se takové varianty, jako studium matematiky, fyziky či informatiky. Na tento druh zaměření se však hlásí pouze 2,1 % žen. Zcela totožné výsledky jsou i u přání dále studovat v Polsku. U žen vítězí medicína, pod tímto pojmem se nachází obory jako stomatologie či rehabilitační lékař apod., tuto možnost označilo 8,5 % odpovídajících gymnazistek. 6,4 % studentek se hlásí na ekonomické obory, zatímco mužů na stejný typ připadá pouze 4,4 % případů. V odpovědích byly uvedeny i různé jiné obory, které jsou shrnuty v položce „Ostatní“.

**Studenti Lycea** spíše uváděli názvy či typy vysokých škol:

Graf 4.16 Výběr pomaturitního studia - Lyceum



Také v tomto ilustračním grafu jsou uvedeny nejčastěji volené odpovědi studentů. V položce „Ostatní“ jsou stejně jako u gymnazistů zahrnuty odpovědi, které nespádaly ani do jedné z hlavních kategorií. Jak můžeme vidět, u mužů zcela vítězí Polytechnika\*. Tuto školu si vybralo 40,0 % z nich, zatímco žen pouhá 2,0 %.\* 18,0 % žen se hlásí na Jagiellonian University, která se nachází v bývalém hlavním městě Polska – Krakově. Tamtéž chce pokračovat ve studiu 16,4 % studentů. Na Poznaňskou a Wroclavskou univerzitu se hlásí více žen než mužů. V Poznani chce studovat 8,0 % žen a pouhých 1,8 % mužů, ve Wroclavi jsou tyto hodnoty: 6,0 % studentek a stejné procento mužů jako u Poznaň.

#### 4.6.3 Shrnutí otázky pomaturitního studia

Z výsledků vyplývá, že 90,4 % z celkového počtu 197 dotazovaných studentů chce po maturitě dále studovat. Nejčastěji tuto možnost volili muži studující Gymnázium, v dalším vzdělávání chce pokračovat 95,6 % z nich.

Nejčastěji volenou oblastí gymnazistů se ukázaly být humanitní a společenské vědy, v celém širokém spektru oborů, které jsou v nich zahrnuty. U mužů to dále jsou přírodní vědy, zatímco u žen je to medicína a ekonomie.

Studenti Lycea, respektive muži, se v 40 % hlásí na různé Polytechniky. Studentky volí Jagiellonskou, Poznaňskou či Wroclavskou univerzitu.

Tato zjištěná fakta jsou **ilustrativní**. Nelze je zcela zobecnit na všechny respondenty výběrového souboru. Hlavní kategorie preferovaných škol byly vytvořeny na základě

\* pozn. autora: Polytechnika je univerzita, která nabízí studium širokého spektra technických oborů. Nejznámější je Polytechnika ve Wroclavi a ve Varšavě. Ve Wroclavi je jejich posláním mj. udávání směru rozvoje současně vědy a techniky.

\* Na Polytechnikách byla uvedena kampaň „Dívky na Polytechnice“, která má za úkol přitáhnout ženy na tyto školy, které do teď byly doménou mužů.

nejčastějších odpovědí, ale vyskytovaly se i jiné varianty, které však nebylo možno z důvodu jejich jedinečnosti zahrnout do samostatné skupiny.

#### 4.7 Spokojenost s akcemi a aktivitami pořádanými školou

Již v 17. století Jan Ámos Komenský věděl, že školní docházka není jen o tupém odříkávání naučeného textu. V dnešní moderní době jsou tyto metody dávno pasé. Snahou pedagogů a rodičů je vést děti a mládež k tomu, aby vyučované látky porozuměly. Kromě výuky samotné, školy pořádají různé školní a mimoškolní aktivity, aby umožnily studentům přijít na jiné myšlenky, ale poskytly i zábavu. Zábava a rozptýlení však není jediným účelem organizace různorodých aktivit. Často se za těmito akcemi skrývají hodnoty mnohem hlubší, jako je např. utužování kamarádských vztahů v kolektivu, podpora soutěžního ducha, rozvoj kulturního a společenského života, estetického vnímání či vytváření morálních hodnot.

##### 4.7.1 Akce pořádané Gymnáziem

Je již dlouholetou tradicí, že vedení školy spolu s pedagogy, rodiči i samotnými studenty organizuje různorodé akce. Mezi nejdůležitější zařadíme školní výlety, různé kurzy a kulturní aktivity, a na ty jsem se pokusila ve zkratce zaměřit ve svém výzkumu.

Graf 4.17 Průměrná spokojenost gymnazistů se školními akcemi



Zdroj: autor

Graf ilustruje průměrnou spokojenost studentů s nejdůležitějšími akcemi, které se v průběhu roku pořádají. Některé aktivity, jako např. sportovní, taneční, lyžařský kurz se koná vždy v určitém ročníku.

Nejlépe hodnocený se stal sportovní kurz, který studenti obodovali známkou 1,45. Dále se umístil taneční kurz s hodnotou 1,59 a lyžařský kurz s 1,70 body. „Nejmenší“ spokojenost je s exkurzemi.

Porovnáme-li si spokojenost mužů a žen, jejich názory jsou velmi podobné. Odchylna ani u jedné z kategorií nepřekročila 0,30 bodu.

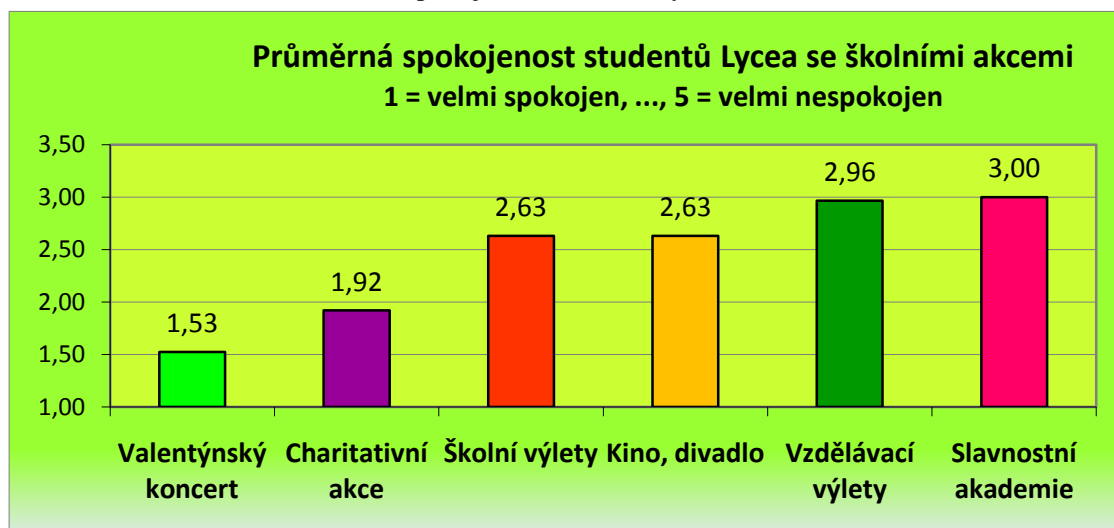
. Na tomto místě je však třeba podotknout, že dle výsledných hodnot, jsou studenti s aktivitami a akcemi, školními i mimo rámec vyučovacích hodin, výrazně spokojeni.

#### 4.7.2 Akce pořádané Lyceem

Lyceum na svých internetových stránkách uvádí, že již dlouhá léta organizuje různorodé výlety, akademie, koncerty a jiná rozptýlení. Jak se zmiňuje, snaží se rovněž o posilování společenských hodnot a rozvoj mezilidských vztahů. Také z tohoto důvodu se na této škole pořádají např. charitativní akce nejen pro studenty, ale i rodiče a blízké.

Svou spokojenost studenti vyjádřili následným ohodnocením, které je pro ilustraci znázorněno v grafu.

Graf 4.18 Průměrná spokojenost studentů Lycea se školními akcemi



Zdroj: autor

Nejlepší známkou, 1,53, ohodnotili studenti Valentýnský koncert. Významně spokojeni jsou také s charitativními akcemi, které mají průměrnou známku 1,92. O něco horší je to dále se školními akcemi a návštěvou kina a divadla. Nejméně spokojeni jsou se vzdělávacími výlety a se slavnostními akademii, které průměrně hodnotí známkou 3,00.

Nelze říci, že obě pohlaví jsou nejednotná. V úsudcích mužů a žen najdeme shody, ale i výraznější rozpory. Vzdělávací výlety ženy ohodnotily nejhůře ze všech známkou 3,26, zatímco muži 2,72. Mužům se nejméně líbí slavnostní akademie, kterým přiřadili hodnocení 3,00. Nejvíce spokojeny jsou studentky s Valentýnským koncertem, kterému v průměru daly známku 1,40.

Celkové průměrné hodnocení vypovídá o tom, že studenti Lycea jsou spokojeni s akcemi, které pro ně vedení školy organizuje.

### 4.7.3 Shrnutí spokojenosti se školními akcemi

V ČR jsou nejlépe hodnoceny sportovní a taneční kurz, se kterými jsou gymnazisté výrazně spokojeni. Nejméně spokojeni jsou s exkurzemi, i když je výsledná známka vysoká.

V PL jsou studenti Lycea výrazně spokojeni s Valentýnským koncertem, který se koná každý rok. Podstatně spokojeni jsou také různými charitativními akcemi. Na posledním místě se umístily slavnostní akademie a to s průměrnou známkou 3,00.

Na základě zjištěných výsledku je možno si povšimnout faktu, že studenti jsou výrazně spokojeni s aktivitami, které pro ně škola pořádá.

Zatímco u respondentů z Gymnázia vítězí sportovní a společenský duch, studenti Lycea preferují sociální citění. Oba tyto fakty avizují školy ve svých materiálech a výsledky se blíží jejich ujištěním.

### 4.8 Otázka opětovného výběru stejné školy na základě zkušeností

Spokojenost studentů vyjadřuje také fakt, zda by si svou školu znovu vybrali. O tomto výběru svědčí jejich zkušenosti, názory a spokojenost získané během 4letého studia na dané škole.



Zdroj: autor

Jako ilustrativní jsem zvolila graf vyjadřující ochotu studentů opět si vybrat svou školu za obě školy – Gymnázium i Lyceum. Důvodem byl fakt, že jednotlivé výsledky každé z nich jsou velmi blízko celkovému průměru, jak je vyveden na výše umístěném grafu.

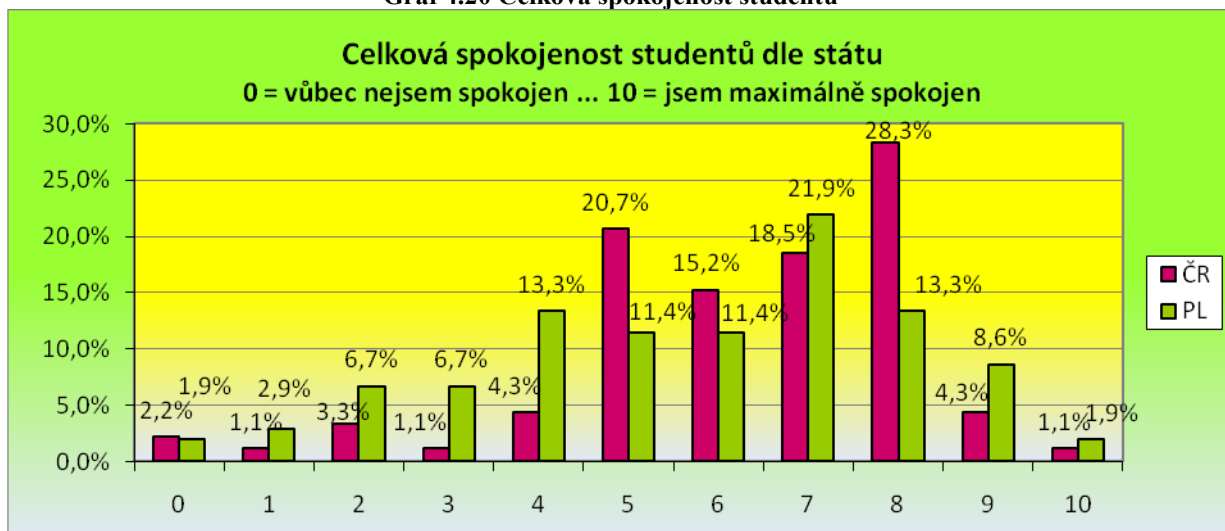
51,3 % studentů by si svou školu spíše vybralo a 18,3 % z nich by neváhalo a určitě by jejich výběr byl stejný. 19,3 % respondentů uvedlo, že spíše by nechtěli studovat na stejné škole a 11,2 % z nich by si určitě zvolilo jinou.

Dle jednotlivých států jsou výsledky velmi blízko těmto hodnotám. Určitě by si svou školu zvolilo 17,4 % gymnazistů a 19,0 % studentů Lycea. Svoje jisté „ne“ by opětovnému zvolení dalo 10,9 % studentů Gymnázia a 11,4 % lycealistů.

#### 4.9 Celková spokojenost studentů se službami školy

Studenti na škále 0 (nejsem vůbec spokojen) až 10 (jsem maximálně spokojen) hodnotili svou celkovou spokojenost se službami poskytovanými školou. Následující graf ilustruje rozložení jednotlivých výpovědí dle stupňů na dané škále.

Graf 4.20 Celková spokojenost studentů



Zdroj: autor

Na základě výsledků lze říci, že **nejvíce spokojeni jsou gymnazisté**, kde **28,3 % z nich** ohodnotilo svou spokojenost **známkou 8**. 4,3 % studentů Gymnázia je pak spokojeno na tolik, že označili známku 9 a 1,1 % známku 10. 20,7 % dotázaných dále uvedlo, že je se svou školou spokojeno tak, že jí ohodnotilo známkou 5. Na Gymnáziu 2,2 % studentů není se svou školou vůbec spokojeno.

**Na Lyceu 21,9 % respondentů** svou spokojenost ohodnotilo **známkou 7**. Hodnotu 8 zahrlo oproti gymnazistům o něco méně studentů a to 13,3 % z nich. Maximálně spokojených je 1,9 % studentů. Naprosto nespokojeno je 1,9 % lycealistů.

Muži jsou nanejvýš spokojeni v 3,0 % případů, avšak žádná z žen (0,0 %) tuto hodnotu nezvolila. Studenti nejčastěji hodnotili svou spokojenost známkou 7 a studentky známkou 8. Zcela nespokojeno jsou 2,0 % mužů a 2,1 % žen. Výrazné shody se v tomto členění nevyskytly.

Nejčastější hodnotou (**modus**) byla **7**.



**Průměrná spokojenost** je u **gymnazistů 6,3** a u **studentů Lycea** je hodnota spokojenosti **6,0**. Nejvíce spokojeny jsou ženy-gymnazistky, které ji ohodnotily průměrnou známkou 6,6. U studentek Lycea je to Ø známka 5,6, která je zároveň z daného členění nejnižší. Gymnazisté je Ø hodnota spokojenosti 6,0 a u mužů z Lycea 5,8.

## 5 Návrhy a doporučení

Dané návrhy a doporučení jsou vytvořena na základě mnou zjištěných výsledků. Tyto různé hodnoty byly zjištěny prostřednictvím výzkumu, který jsem realizovala dotazníkovým šetřením. Dotazníky byly rozdány respondentům z maturitních ročníků na Gymnáziu v Českém Těšíně a Lyceu v Cieszynie. Mé návrhy by mohly posloužit ke zlepšení spokojenosti všech uživatelů služeb školy, studentů, rodičů i školy samotné.

### 5.1.1 Informace o škole

Bylo zjištěno, že studenti při výběru školy kladou důraz zejména na renomé školy u Lycea a gymnazisté dají na doporučení rodiny či přátel. Proto je důležité, aby obě školy i nadále dbaly na své dobré jméno, a tudíž i na kladné reference okolí. Dobré jméno školy a pozitivní mínění školy se vytváří určitý čas, a proto je důležité stále upozorňovat na to, že škola je aktivní, má dobré výsledky, studenti jsou spokojeni. I nadále by proto obě velmi oblíbené instituce měly **organizovat oblíbené dny otevřených dveří**, kde je možno dozvědět se vše potřebné a informovat se o efektech širokého spektra soutěží, úspěšnosti studentů atd. Školy by měly o svých úspěších referovat i v informačních prospektech, na internetových stránkách, ale také v hojné míře na nástěnkách školy, aby vytvořily povědomí, že se stále něco děje a je vždy možnost se zapojit. Stejně důležité je v informačních materiálech pro zájemce o studium **poukázat na širokou nabídku cizích jazyků a možnost jejich kombinace**. Cizí jazyky jsou lákavé. **Pro Lyceum** je důležité, aby veřejnost věděla **o rozmanitém spektru profilů**, které nabízí. Tento faktor je v Polsku důležitý, nejen z důvodu jiného školského systému. **Pro Gymnázium** je velmi důležité, aby i nadále **informovalo, na internetu, v prospektech**, o tom, že je polskou školou, s dlouholetou tradicí, která **vychovává studenty polské národnosti** a dává jim široký všeobecný rozhled. Vedení školy může u studentů vzbudit zájem pomocí návštěvy svého pedagoga na té které základní škole, kde se setká s žáky osmých a devátých tříd. Žáci se dovědí o škole vše, co je zajímavé, mohou klást otázky, jsou jim poskytnuty informace o dnu otevřených dveří a přijímacím řízení, aktivitách a zážitcích, které je čekají, pokud si zvolí Gymnázium. Podobný systém zavedla i Obchodní akademie v Českém Těšíně, kde si vyučující promluví i s rodiči, kteří o setkání projeví zájem. Efekt může být výrazný a náklady by neměly být neúnosné – náklady na dopravu pedagoga na základní školu a mzdové náklady.

Pro oblíbenost Lycea je důležité, aby **udržovalo počet nabízených profilů**, neboť právě ty jsou pro studenty velkým lákadlem a s během času se staly konkurenční výhodou.

### 5.1.2 Školní prostředí

Významným faktorem, který má vliv na spokojenost studentů je dle nich přátelská atmosféra ve škole a třídním kolektivu. Kamarádské vztahy se utužují na různých výletech či jiných sportovních či kulturních akcích. Navrhovala bych, aby se na začátku studia zavedl **krátký dvou nebo třídní adaptační kurz**, který by pomohl k navázání těchto vztahů a především včlenění všech účastníků do kolektivu. Vhodnou náplní jsou sportovní aktivity, např. umělá skalní stěna, opičí nebo bobová dráha, bowling apod. Pro gymnazisty je možno zajistit program např. v Mostech u Jablunkova, kde místní ski areál nabízí pestré vyžití. Jmenujme třeba sjezd na visutém laně „Gorolszus“ (1 sjezd 40,- Kč, 3 jízdy 100,- Kč)<sup>10</sup>, bungee trampolíny, lezecké stěny či lanové centrum. U lanového centra je možno navolit si obtížnost dle kondice každého účastníka adaptačního kurzu. Každý si vybere svou obtížnost = okruh, který by chtěl zdolat. V nabídce je zelený (nízká náročnost), modrý a žlutý okruh, liší se délkou a překážkami. Cena je 160,- Kč na osobu, přičemž je možné uplatnění množstevních slev.<sup>11</sup> Tyto podmínky a dané prostředí motivují studenty a utužují nově vznikající třídní vztahy a vytvářejí pozitivní klima.

Návštěvnost zájmových kroužků není příliš vysoká. Jako důvod byl uváděn nedostatek času či existence jiných zájmů. Tento stav je u maturitních ročníků předvídatelný. Pokud se obdobný jev vyskytuje i v nižších ročnících, navrhovala bych v rámci přilákání studentů udělat vzorovou hodinku a ukázat, co vše se v daných zájmových aktivitách děje.

**Studenti obou škol uvedli, že nejsou zcela spokojeni s vybavením a vzhledem tříd.** Tyto faktory dle výsledků rovněž nepatří mezi nejpodstatnější. Kdyby však škola spolu se studenty našla vhodný **kompromis**, jistě by se dalo mnohé udělat s ohledem na finanční rozpočet školy. Třídní prostory lze **vyzdobit výtvary z hodin výtvarné výchovy**. Aby byla všechna nápaditá díla vytvořena jak v hodinách, tak např. v zájmových kroužcích, vidět, je nutno vystavit je na viditelné místo. Mohou to být zadní části tříd nebo chodby. Lze sehnat různé police či prosklené vitríny; na obrázky jsou vhodné korkové nástěnky. Na různých internetových stránkách nabízejících školní nábytek lze vybrat vhodný model.

---

<sup>10</sup> Ski areál Mosty u Jablunkova. Letní nabídka. Gorolszus. Dostupné na WWW: [online]. [cit. 2010-04-28]. <<http://www.skimosty.cz/leto/gorolszus.php>>

<sup>11</sup> Ski areál Mosty u Jablunkova. Letní nabídka. Lanové centrum. Dostupné na WWW: [online]. [cit. 2010-04-28]. <<http://www.skimosty.cz/leto/gorolszus.php>>

Např. [www.skolni.cz](http://www.skolni.cz) nebo [www.insgraf.cz](http://www.insgraf.cz). Jsem si vědoma, že nákup potřebného vybavení není levnou záležitostí, je třeba počítat s rozpočtem školy nebo se snažit o sponzorský dar.

### 5.1.3 Cizí jazyky

Doporučení týkající se cizích jazyků je významné zejména pro Lyceum. Jeho studenti nejen, že si vybírají školu na základě nabízené výuky, ale také jsou ve výrazném počtu pro rozšíření nabídky těchto jazyků. Na této škole je i jedna jazyková třída, kde se vyučuje cizím řečem v rozšířeném rozsahu. I jiní studenti by jistě uvítali učit se ještě jinému jazyku. Navrhovala bych vyhovět jim, pokud by to bylo možné z kapacitních a rozpočtových důvodů, **umožnit studium ještě jiného jazyka, např. ve formě nepovinného volitelného předmětu.**

U Gymnázia by bylo zájemců rovněž dostatek, a proto by se mohl tento návrh zkusit zavést i tam. Gymnazisté uvádějí, že výuka jazyků je pro ně důležitá, avšak spokojenost není vysoká, proto by tento návrh mohl jejich názor změnit. V Českém Těšíně již dlouhá léta funguje zavedená jazyková školy Pygmalion. Doporučila bych využít její možnosti a pro zájemce zorganizovat, v rámci spolupráce, jazykový kroužek a lektora, který by docházel do školy. **Spolupráce mezi vyhlášeným vzdělávacím centrem Pygmalion a Gymnáziem s výborným renomé** by byla výhodná nejen pro snaživé studenty, ale také pro obě instituce, pro které **by byla dobrou reklamou** a zřejmě i lákadlem pro další ochotné zákazníky jazykového centra a budoucí klienty školy.

### 5.1.4 Školní aktivity

Výsledky nám ukazují, že gymnazisté jsou v nejvyšší míře spokojeni s různými sportovními kurzy. Méně spokojeni jsou s kulturními akcemi typu kino, divadlo a dále s exkurzemi. Navrhovala bych pořádat schůzky se zástupci studentstva a vedení školy, kde by bylo možno **najít vhodný kompromis** a navrhnout divadelní představení či film, který by odpovídal didaktickým a vzdělávacím požadavkům školy a zároveň byl přijat nadšením ze strany studentů. Jsem si vědoma, že ne vždy to bude možné.

Na Lyceu je hodnocení nespokojenosti podobné. Školní výlety, exkurze, návštěva kina a divadla a nejhůře oceňované slavnostní akademie. I tady doporučuji prostřednictvím představitelů studentů zkusit s ohledem na možnosti a finanční rozpočet vymyslet společně výhodný program. Zejména zjistit, proč slavnostní akademie, jež jsou přístupny i rodičům a blízkým, nejsou ze strany mládeže korunovány spokojeností. Na této škole fungují „třídnické hodiny“ se zástupcem ředitele. Avšak aby došlo k celkovému uspokojení, bylo by vhodné

setkat se se všemi představiteli tříd k týmové práci a diskuzi, nejen z důvodů případného sporu, že je ta nebo ona skupina více preferována.

Zájmové kroužky se vyznačují, až na pár případů, mizivou účastí. Pokud jsou kapacity naplněny, je vše v pořádku. V maturitních ročnících se s velkým zájmem zřejmě příliš nepočítá.

## Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo měření spokojenosti středoškolských studentů s výukou na jejich škole. Nástrojem se mi stalo dotazníkové šetření, které proběhlo na Gymnáziu v Českém Těšíně a Lyceu M. Kopernika v Cieszyńie.

Dotazník jsem se snažila sestavit tak, aby odpovídal záměru mé práce. Celkem jej vyplnilo 197 studentů z obou škol.

Usilovala jsem se o pečlivé zpracování a tím získání pravdivých a přesných výsledků. Během mé práce se nevyskytly žádné problémy, které by mi znemožnily provedení výzkumu, zpracování dat a vyhotovení návrhů a doporučení.

Zaměřila jsem se zejména na oblast cizích jazyků, kterou považuji za velmi důležitou a v dnešní moderní době oprávněně podstatnou. Na obou školách je pro studenty významným faktorem, se kterým ale nejsou příliš spokojeni. Proto se moje doporučení vztahuje i k této problematice.

Studenti uvedli, že byť je nabídka školních aktivit široká, ne vždy vede k jejich plné spokojenosti. Navrhla jsem proto, aby se zavedly schůzky zástupců studentů a vedení školy, kde by mohlo docházet k hledání společně výhodných kompromisů a dořešení jiných oblastí školního života.

**Celková spokojenost se službami a prostředím školy se ukázala vysoká.** Studenti Gymnázia nejčastěji, 28,3 % z nich, hodnotili (na škále 0 = nejsem vůbec spokojen (a) ... 10 = jsem maximálně spokojen (a)) známkou 8. Respondenti z Lycea, 21,9 % všech, označilo svou spokojenost známkou 7.

Výzkumem jsem zjistila, že se najde spousta faktorů, kde se výpovědi jednotlivých skupin studentů významně shodují, avšak v některých názorech se gymnazisté a studenti Lycea rozcházejí. Jejich spokojenost je ovlivněna celou řadou faktorů. Vysoké známky hodnocení jistě vypovídají o dobrém vedení školy, které dbá na blaho svých klientů a dokáže splnit přání a potřeby studentů, s ohledem na možnosti, normy a poslání instituce.

Nelze říci, že bych dané téma zcela vyčerpala, jistě se najde spousta bodů, na které se je možno hledět z jiného úhlu pohledu a jinak je zpracovat.

Ve všech svých návrzích zohledňuji finanční možnosti jak školy, tak rodičů, kteří své děti ve studiu podporují a financují potřeby s ním spojené.

Ve své práci jsem čerpala z tištěných a internetových materiálů, potřebná data jsem získala pomocí dotazníků.

## Seznam použitých zdrojů

### Tištěné zdroje:

- [1] HALÁSEK, D., LENERT, D.; *Ekonomika veřejného sektoru (vybrané kapitoly)*. 1. vyd. Ostrava: VŠB – Technická univerzita Ostrava, 2008. 238 s. ISBN 978-80-248-1854-2
- [2] HALL, H.; *Marketing w szkolnictwie*, 1. vyd. Poznań: ABC Wydawnictwo, 2006, 236 s. ISBN: 83-7416-756-4
- [3] JUREČKA, V., JÁNOŠÍKOVÁ, I.; *Mikroekonomie*, 1. vyd. Ostrava: VŠB – TU Ostrava, 2005, 325 s. ISBN 80-248-0910-9
- [4] KOTLER, P.; *Marketing management*, 10. rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 718 s. ISBN 80-247-0016-6
- [5] KOTLER, P.; *Moderní marketing*, 4. evropské vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, 1048 s. ISBN: 978-80-247-1545-2
- [6] KOZEL, R.; *Moderní marketingový výzkum*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X
- [7] SVOBODA, R.; *Marketing vzdělávání*, 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2003, 54 s. ISBN: 80-7042-928-3
- [8] VAŠTÍKOVÁ, M.; *Marketing služeb – efektivně a moderně*, 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008, 232 s. ISBN 978-80-247-2721-9

### Internetové zdroje:

- [9] Citáty slavných osobností – Benjamin Franklin. [online] [cit. 2010-03-09]. <<http://citaty.net/autori/franklin-benjamin/2>>
- [10] Politechnika Wrocławska. Uczelnia. Informacje podstawowe. [online]. [cit. 2010-04-20]. <[http://www.portal.pwr.wroc.pl/info\\_podstawowe.dhtml](http://www.portal.pwr.wroc.pl/info_podstawowe.dhtml)>
- [11] Ski areál Mosty u Jablunkova. Letní nabídka. [online]. [cit. 2010-04-28] <http://www.skimosty.cz/leto/nabidka.php>

### Ostatní zdroje:

- [12] GIMNAZJUM Z POLSKIM JĘZYKIEM NAUCZANIA, *Od dziadka do wnuka – 60 lat czeskokieszyńskiej Alma Mater*, 1. vyd. Český Těšín: Finidr, s.r.o., 2009, 127 s.
- [13] *POLAND CZ def.* Struktury systémů vzdělávání, profesní přípravy a vzdělávání dospělých v Evropě, *Polsko 2004*. Připravilo polské oddělení EURYDICE, Nadace pro rozvoj systému vzdělávání. Agentura SOCRATES. ul. Mokotowska 43, 00-551 Warszawa.

## Seznam použitých zkratek

atd.	a tak dále
apod.	a podobně
č.	číslo
ČR	Česká republika
k.	kroužek
Kč	korun českých
MS	Microsoft
např.	na příklad
pí	paní
PL	Polsko
PZŠ	polská základní škola, resp. základní škola s polským jazykem vyučovacím
resp.	respektive
s.	strana
str.	strana
SŠ	střední škola
tzn.	to znamená
tzv.	takzvaný
vyd.	vydání
Ø	průměr, průměrný

## Polské zkratky

im.	imienia (doslovně „jménem“)
itd.	i tak dalej (a tak dále)
itp.	i tym podobnie (a podobně)
nr	numer (číslo)



## Seznam obrázků

Obr. 2.1 Maslowova pyramida potřeb .....	10
Obr. 2.2 Vlastnosti služeb .....	11
Obr. 2.3 Model spokojenosti zákazníka .....	16

## Seznam grafů

Graf 3.1 Počet dotazovaných studentů.....	19
Graf 4.1 Důvody výběru školy.....	21
Graf 4.2 Jiné důvody pro výběr školy.....	22
Graf 4.3 Důležitost faktorů prostředí a spokojenost s nimi – Gymnázium.....	23
Graf 4.4 Důležitost faktorů a spokojenost s nimi – Lyceum.....	24
Graf 4.5 Faktory podstatné při studiu.....	25
Graf 4.6 Spokojenost s hodinami navíc.....	27
Graf 4.7 Důvody nevyužívání zájmových kroužků.....	28
Graf 4.8 Požadavky na pedagogy.....	29
Graf 4.9 Studium jazyků dle státu.....	31
Graf 4.10 Studium jazyků.....	32
Graf 4.11 Náзор na rozšíření nabídky jazyků.....	33
Graf 4.12 Názor na rozšíření nabídky jazyků u žen.....	33
Graf 4.13 Žádané jazyky dle státu.....	34
Graf 4.14 Studium po maturitě.....	36
Graf 4.15 Výběr pomaturitního vzdělávání – Gymnázium.....	37
Graf 4.16 Výběr pomaturitního studia – Lyceum.....	38
Graf 4.17 Průměrná spokojenost gymnazistů se školními akcemi.....	39
Graf 4.18 Průměrná spokojenost studentů Lycea se školními akcemi.....	40
Graf 4.19 Opětovný výběr školy.....	41
Graf 4.20 Celková spokojenost studentů.....	42

## Seznam tabulek

Tab. 3.1 Časový harmonogram.....	19
Tab. 4.1 Návštěvnost jednotlivých zájmových kroužků.....	26
Tab. 4.2 Pomaturitní studium.....	36

## Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 5. května 2010

.....  
jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

Střítež 31, 739 59 Střítež u Českého Těšína

## **Přílohy**

Příloha 1 Dotazník

Příloha 2 Ankieta

Příloha 3 Maturita – Gymnázium s polským jazykem vyučovacím v Českém Těšíně

Příloha 4 Tři úrovně produktu – vzdělávací služby školy (v rámci systému osvěty)

Příloha 5 Struktura polského systému vzdělávání

Příloha 6 Tabulky

## Příloha 1

### Dotazník

Vážení studenti,

ráda bych Vás požádala o vyplnění krátkého dotazníku. Jsem studentkou 3. ročníku Ekonomické fakulty VŠB – Technická univerzita Ostrava a provádím výzkum, který má zjistit Vaši spokojenost s výukou na škole. Výsledky použiji ve své bakalářské práci. Dotazník je zcela anonymní a veškerá data budou použita pouze k danému účelu. Pokud není uvedeno jinak, označte křížkem pouze jednu odpověď.

Děkuji Vám za vyplnění.

Mariola Konderlová

**1. Z jakého důvodu jsem se rozhodl/a studovat na této škole? Každému faktoru přiřaďte prosím ohodnocení:**

**1=určitě ano, 2=spíše ano, 3=spíše ne, 4=určitě ne**

- 1.1. renomé školy .....
- 1.2. doporučení rodiny a přátel .....
- 1.3. zkušenosti studentů a absolventů .....
- 1.4. moderní vyučovací techniky .....
- 1.5. srovnání středních škol v okolí .....
- 1.6. jiný důvod (uveďte, prosím, jaký).....

**2. Jak jsou pro Vás důležité tyto technologické faktory:**

**(1=velmi důležité, 2=spíše důležité, 3=spíše nedůležité, 4=velmi nedůležité)**

	1	2	3	4
2.1. Vybavení tříd a pracoven	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Výuka jazyků	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Přístup k internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. Knihovna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. Možnost kopírování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. Zájmové kroužky, posilovna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. Vybavení učeben (nábytek)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Vzhled učeben (čistota, barvy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. Vybavení audiovizuální technikou	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10. Profesorský sbor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11. Atmosféra ve třídě	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12. Možnost vybrat si konkrétní zaměření	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13. Nabídka volitelných předmětů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14. Nabídka školních aktivit a soutěží (výlety, kino, divadlo...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Jak jste spokojeni s těmito službami či faktory :**  
**(1=velmi spokojen, 2=spíše spokojen, 3=spíše nespokojen, 4=velmi nespokojen, N= nevím; nevyužívám tuto službu)**

3.1. Vybavení tříd a pracoven	1	2	3	4	N
3.2. Výuka jazyků	1	2	3	4	N
3.3. Přístup k internetu	1	2	3	4	N
3.4. Knihovna	1	2	3	4	N
3.5. Možnost kopírování	1	2	3	4	N
3.6. Zájmové kroužky, posilovna	1	2	3	4	N
3.7. Vybavení učeben (nábytek, pomůcky)	1	2	3	4	N
3.8. Vzhled učeben (čistota, barvy)	1	2	3	4	N
3.9. Vybavení audiovizuální technikou	1	2	3	4	N
3.10. Profesorský sbor	1	2	3	4	N
3.11. Atmosféra ve třídě	1	2	3	4	N
3.12. Možnost vybrat si konkrétní zaměření	1	2	3	4	N
3.13. Nabídka volitelných předmětů	1	2	3	4	N
3.14. Nabídka školních aktivit a soutěží (výlety, kino, divadlo...)	1	2	3	4	N

**4. Ve škole funguje několik zájmových kroužků, které z nich navštěvujete?**  
**(možno označit více odpovědí)**

- ☐ Collegium Iuvenum
- ☐ Alaudae
- ☐ školní kroužek alternativních uměleckých prezentací
- ☐ Zorómbek
- ☐ fotografický kroužek
- ☐ sportovní klub
- ☐ výtvarný kroužek
- ☐ žádný (přejděte k otázce č. 5, jinak pokračujte otázkou č. 6)

**5. Z jakého důvodu nenavštěvujete žádnou školou nabízenou volnočasovou aktivitu?**

- ☐ mám jiné zájmy
- ☐ nemám na to čas
- ☐ školní nabídka mi nevyhovuje
- ☐ jiné, vypište prosím jaké .....

**6. Jak jste spokojeni s těmito kroužky? (Hodnot'te jen ty, které navštěvujete). (Jako ve škole 1=nejlepší, 5=nejhorší)**

	1	2	3	4	5
6.1. Collegium Iuvenum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.2. Alaudae	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3. školní kroužek alternativních uměleckých prezentací	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.4. Zorómbek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5. fotografický kroužek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6. sportovní klub	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7. výtvarný kroužek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Škola organizuje různé školní a mimoškolní aktivity, ohodnoťte prosím svou spokojenost s:**

(1=velmi spokojen ... 5=velmi nespokojen, N=nezúčastňuji se)

	1	2	3	4	5	N
▪ Školní výlety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Lyžařský kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Sportovní kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Taneční kurz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Návštěvy kina, divadla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Exkurze	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Z následujících faktorů vyberte prosím ty, které jsou pro Vás při studiu podstatné (možno označit více odpovědí)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> nabídka cizích jazyků         | <input type="checkbox"/> vztahy v třídním kolektivu                |
| <input type="checkbox"/> nabídka volitelných předmětů  | <input type="checkbox"/> odbornost profesorského sboru             |
| <input type="checkbox"/> nabídka volnočasových aktivit | <input type="checkbox"/> dostupnost informací (Internet, knihovna) |
| <input type="checkbox"/> přátelská atmosféra ve škole  | <input type="checkbox"/> kvalita vybavení školy                    |
| <input type="checkbox"/> pocit bezpečí                 | <input type="checkbox"/> prestiž školy                             |

**9. Co očekáváte od pedagogů? (možno označit více odpovědí)**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> odborný výklad                  | <input type="checkbox"/> moderní metody výuky                         |
| <input type="checkbox"/> příjemné vystupování            | <input type="checkbox"/> zapálenost pro věc                           |
| <input type="checkbox"/> profesionalitu a vstřícnost     | <input type="checkbox"/> umění zpracovat a vysvětlit probíranou látku |
| <input type="checkbox"/> spravedlivé hodnocení           | <input type="checkbox"/> schopnost zaujmout                           |
| <input type="checkbox"/> schopnost diskutovat o problému |   |

**10. Škola nabízí výuku několika jazyků – polštinu, češtinu, angličtinu, němčinu, francouzštinu a ruštinu, uvítali byste rozšíření nabídky jazyků?**

- ☐ ano
- ☐ ne (pokračujte otázkou č. 12)

**11. Které další jazyky byste uvítali? (uvažovali byste o jejich studiu)**

- ☐ španělština
- ☐ italština
- ☐ jiné, napište, prosím, jaké .....



**12. Které z daných cizích jazyků ve škole studujete? (možno označit více odpovědí)**

☐ angličtina

☐ francouzština

☐ němčina

☐ ruština

**13. Jak jste celkově spokojen se službami jako celkem, které Vám Vaše škola nabízí?**

**0 = vůbec nejsem spokojen ... 10 = jsem maximálně spokojen**

0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**14. Vybral byste si stejnou školu i nyní poté, co s ní máte zkušenost?**

☐ ano, určitě

☐ spíše ano

☐ spíše ne

☐ určitě ne

**15. Chcete po maturitě dále studovat?**

☐ ano, hlásím se na.....

☐ ne

**16. Pohlaví**

☐ Muž

☐ Žena

**17. Třída**

☐ IV A

☐ IV B

☐ IV C

☐ IV D

## Příloha 2

### Ankieta

Szanowni uczniowie,

zwracam się z uprzejmą prośbą o wypełnienie mojej ankiety. Jestem studentką trzeciego roku VŠB – Technická univerzita w Ostrawie – wydział ekonomii. Ankieta jest anonimowa, wyniki zostaną wykorzystane w mojej pracy licencjackiej, której tematem będzie stopień zadowolenia z wyboru szkoły średniej. Proszę kierować się poleceniami i zaznaczyć krzyżykiem jedną wybraną odpowiedź lub też kilka, w zależności od polecenia do danego pytania.

Dziękuję za współpracę.

Mariola Konderla

**1. Jakie czynniki zadecydowały o wyborze przez ciebie danej szkoły? Proszę ocenić każdy czynnik:**

**1=zdecydowanie tak, 2=raczej tak, 3=raczej nie, 4=zdecydowanie nie**

- 1.1. renoma szkoły .....
- 1.2. rekomendacja rodziny, przyjaciół .....
- 1.3. opinia uczniów, absolwentów .....
- 1.4. nowoczesne metody nauczania .....
- 1.5. miejsce w rankingu szkół .....
- 1.6. inny powód (proszę podać jaki).....

**2. Zaznacz na podanej skali, jak ważne są dla ciebie elementy funkcjonowania szkoły:**

**(1=bardzo ważne, 2=ważne, 3=mało ważne, 4=nieważne)**

	1	2	3	4
2.1. wyposażenie klas i pracowni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. nauka języków obcych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. dostęp do internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4. biblioteka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5. możliwość kserowania	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.6. kółka zainteresowań, siłownia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.7. wyposażenie klasopracowni (meble itp.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. wygląd klas (czystość, kolorystyka)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.9. wyposażenie w technikę audiowizualną	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.10. grono pedagogiczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.11. atmosfera w klasie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.12. możliwość wybrania profilu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.13. oferta przedmiotów wybieralnych	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.14. oferta imprez szkolnych i konkursów (wycieczki, kino, teatr itd.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**3. Wyraż swój stopień zadowolenia wg podanej skali:**

**(1=bardzo zadowolony/a, 2=zadowolona/y, 3=niezadowolona/y, 4=bardzo niezadowolony/a, N= nie wiem; nie korzystam)**

3.1. wyposażenie klas i pracowni	1	2	3	4	N
3.2. poziom nauczania języków obcych	1	2	3	4	N
3.3. dostęp do internetu	1	2	3	4	N
3.4. biblioteka	1	2	3	4	N
3.5. możliwość kserowania	1	2	3	4	N
3.6. kółka zainteresowań, siłownia	1	2	3	4	N
3.7. wyposażenie klasopracowni (meble, pomoce naukowe itp.)	1	2	3	4	N
3.8. wygląd klas i klasopracowni (czystość, kolorystyka)	1	2	3	4	N
3.9. wyposażenie w technikę audiowizualną	1	2	3	4	N
3.10. grono pedagogiczne	1	2	3	4	N
3.11. atmosfera w klasie	1	2	3	4	N
3.12. możliwość wyboru profilu	1	2	3	4	N
3.13. oferta przedmiotów wybieralnych	1	2	3	4	N
3.14. oferta imprez szkolnych i konkursów (wycieczki, kino, teatr...)	1	2	3	4	N

**4. W szkole funkcjonuje kilka kółek zainteresowań, na które z nich uczęszczasz? (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)**

- ☐ kabaret MiHa
- ☐ szkolny zespół Unosonus
- ☐ dodatkowe zajęcia z przedmiotów
- ☐ sekcja siatkówki
- ☐ sekcja koszykówki
- ☐ lekkoatletyka
- ☐ nowoczesne formy muzyczno-rychowe
- ☐ kółko informatyczne
- ☐ żadne (przejdź do pytania nr 5, inaczej kontynuuj pytaniem nr 6)

**5. Z jakiego powodu nie uczęszczasz na żadne z oferowanych zajęć pozalekcyjnych?**

- ☐ mam inne zainteresowania, zajęcia
- ☐ nie mam czasu
- ☐ oferta szkoły mnie nie zadowala
- ☐ inne powody, proszę napisz jakie .....

**6. Wyraż swój stopień zadowolenia z kółkami zainteresowań, na które uczęszczasz:**

**(1=bardzo zadowolony, ..., 5=bardzo niezadowolony)**

	1	2	3	4	5
6.1. kabaret MiHa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6.2. szkolny zespół Unosonus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.3. dodatkowe zajęcia z przedmiotów	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.4. sekcja siatkówki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.5. sekcja koszykówki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.6. lekkoatletyka	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.7. nowoczesne formy muzyczno-ruchowe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.8. kółko informatyczne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**7. Wyraż swoją opinię na temat organizowanych przez szkołę imprez szkolnych i pozaszkolnych:**

(1=bardzo zadowolony ... 5=bardzo niezadowolony, N=nie uczęszczam)

	1	2	3	4	5	N
▪ wycieczki szkolne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ imprezy charytatywne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ uroczyste akademie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ Koncert Walentynkowy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ kino, teatr	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
▪ wycieczki edukacyjne (ekskursje)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. Z niżej podanych czynników zaznacz istotne dla ciebie (można zaznaczyć kilka)**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> oferta języków obcych           | <input type="checkbox"/> kolektyw klasy                              |
| <input type="checkbox"/> oferta przedmiotów wybieralnych | <input type="checkbox"/> grono pedagogiczne                          |
| <input type="checkbox"/> oferta kół zainteresowań        | <input type="checkbox"/> dostęp do informacji (biblioteka, Internet) |
| <input type="checkbox"/> przyjazna atmosfera w szkole    | <input type="checkbox"/> jakość wyposażenia szkoły                   |
| <input type="checkbox"/> poczucie bezpieczeństwa         | <input type="checkbox"/> prestiż szkoły                              |

**9. Czego oczekujesz od swych nauczycieli? (można zaznaczyć kilka odpowiedzi)**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> fachowego wykładu                  | <input type="checkbox"/> nowoczesnych metod nauczania                   |
| <input type="checkbox"/> odpowiedniego podejścia do uczniów | <input type="checkbox"/> entuzjastycznego podejścia                     |
| <input type="checkbox"/> profesjonalizmu                    | <input type="checkbox"/> umiejętności tłumaczenia i wyjaśniania zjawisk |
| <input type="checkbox"/> sprawiedliwego oceniania           | <input type="checkbox"/> zaangażowania w pracę pedagogiczną             |
| <input type="checkbox"/> umożliwienia prowadzenia dyskusji  |   |

**10. Szkoła oferuje naukę kilku języków obcych – angielskiego, niemieckiego, francuskiego i rosyjskiego. Czy byłbyś/byłabyś za poszerzeniem oferty?**

- ☐ tak
- ☐ nie (opuść pytanie nr 11)

**11. Nauką których języków byłbyś/byłabyś zainteresowany/a?  
(myślałbym/myślałabym o studium)**

- ☐ hiszpańskiego
- ☐ włoskiego
- ☐ innych, wypisz.....

**12. Których języków obcych uczysz się w szkole?**

- ☐ angielskiego
- ☐ francuskiego
- ☐ niemieckiego
- ☐ rosyjskiego

**13. Proszę na skali liczbowej zaznaczyć Twoje ogólne zadowolenie z oferty szkoły:**

**0=w ogóle nie jestem zadowolony/a ... 10=jestem całkowicie zadowolony/a**  
0      1      2      3      4      5      6      7      8      9      10

**14. Czy wybrałbyś/wybrałabyś ponownie swoją szkołę?**

- ☐ zdecydowanie tak
- ☐ raczej tak
- ☐ raczej nie
- ☐ zdecydowanie nie

**15. Czy chcesz po zdaniu matury kontynuować naukę na wyższej uczelni?**

- ☐ tak, na jakiej.....
- ☐ nie

**16. Ankietowani**

- ☐ uczeń
- ☐ uczennica

**17. Klasa**

.....  
(np IV D)

### Příloha 3

#### Maturita – Gymnázium s polským jazykem vyučovacím v Českém Těšíně

Z čeho se maturovalo?			
Rok	Předměty		
	povinné		volitelné
	písemná maturita	ústní maturita	
49 – 51	polština, čeština, ruština, latina	polština, čeština, ruština, latina, společenské vědy	1
1952	polština, čeština, ruština	polština, čeština, ruština, matematika	1
1953	polština	polština, čeština, matematika	2
54 – 57	polština, čeština, ruština	polština, čeština, ruština, matematika	1
58 – 68	polština, čeština	polština, čeština, matematika	1
69 – 77	polština, čeština	polština, čeština, matematika (sm. přírod., dějepis (sm. humanist.))	1
78 – 86	polština, čeština	polština, čeština, matematika	1
1987	polština, čeština	polština, čeština, matematika nebo poprod*	1
88 – 89	polština, čeština, matematika	polština, čeština, matematika a poprod*	1
90 - 09	polština	polština, čeština	2

Zdroj: [12]

\* *poprod* – základy produkce a odborné přípravy, výběr ze směrů: strojírenství, základy elektroniky, základy zemědělské výroby, základy ekonomiky a organizace, programování. Zrušeno v r. 1988 pro stísněnost a nedostatek vhodných prostor.

## Příloha 4

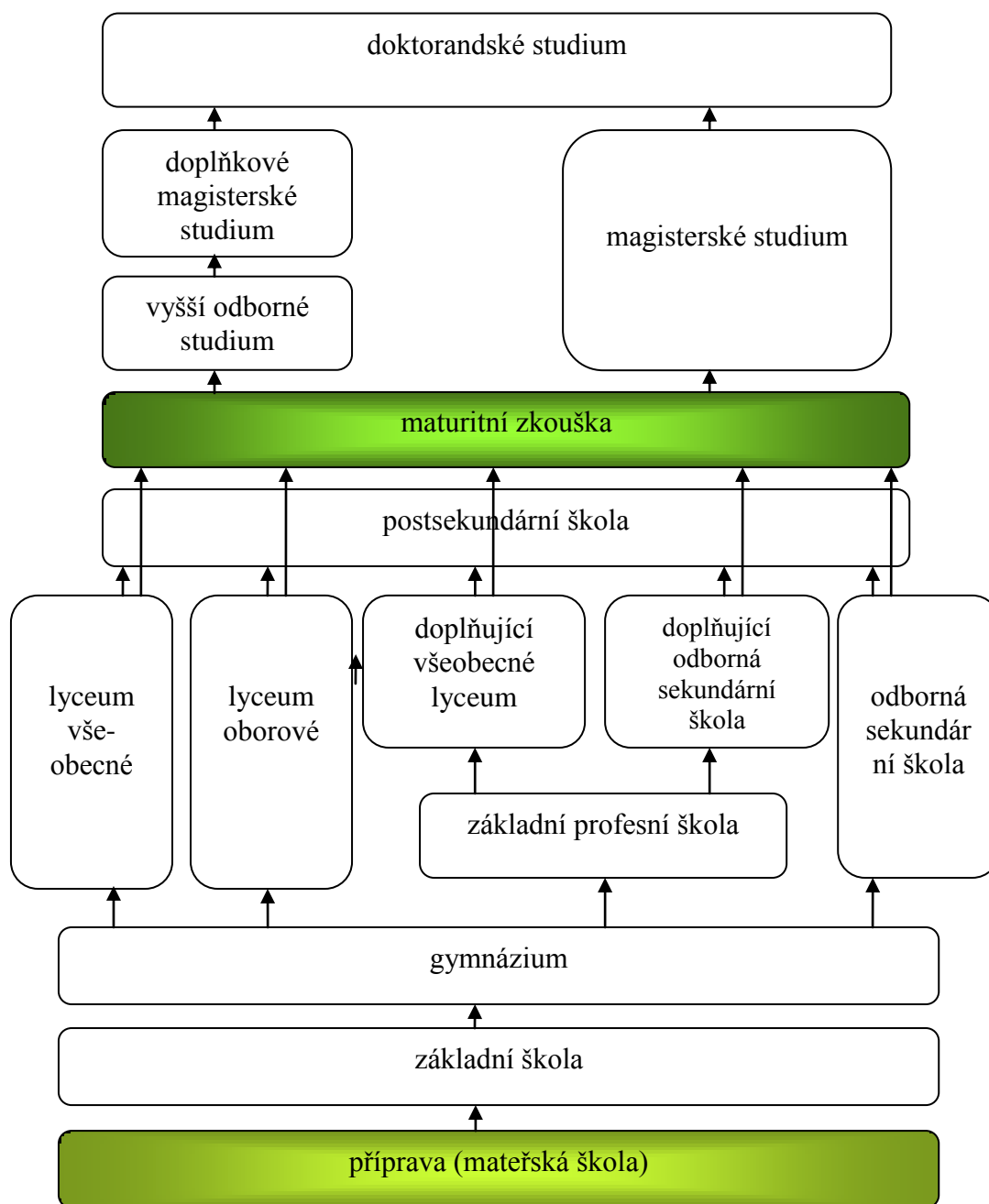
### Tři úrovně produktu – vzdělávací služby školy (v rámci systému osvěty)



Zdroj: [2], autorem upraveno

## Příloha 5

### Struktura polského systému vzdělávání



Zdroj: [2], autorem upraveno



**Příloha 6 – Vše zdroj autor, tabulky vytvořeny na základě výsledků mého výzkumu**

	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Renomé školy	1,91	1,99	2,23	2,33	2,38	2,25	1,50	1,62	1,60	1,73	1,73	2,30	1,64	2,24	2,36	2,30	1,64	1,64	1,64	1,95
Doporučení blízkých	2,06	2,08	1,96	1,92	1,46	1,63	2,13	2,58	2,20	2,23	2,69	1,75	2,36	1,78	1,72	1,75	2,29	2,43	2,36	2,07
Zkušenosti studentů	2,31	2,42	2,15	2,29	2,27	2,38	2,42	2,54	2,40	2,36	2,58	2,26	2,46	2,11	2,40	2,26	2,47	2,44	2,46	2,37
Moderní vyučovací techniky	3,06	3,15	3,12	2,88	3,12	2,94	3,17	3,54	3,50	2,68	3,19	3,02	3,18	3,11	2,94	3,02	3,02	3,36	3,18	3,11
Srovnání SŠ v okolí	2,41	2,22	2,27	2,25	2,12	2,44	2,38	2,31	2,40	2,23	2,50	2,25	2,37	2,47	2,04	2,25	2,36	2,38	2,37	2,31

**Tab. 1 Důvody pro výběr školy**

**Tab. 2 Jiné důvody uváděné studenty**

	Stát		Celkem
	ČR	PL	
Polská škola	9,8%	0,0%	4,6%
Kamarádi a kolektiv	4,3%	1,0%	2,5%
Jazyky	8,7%	2,9%	5,6%
Vhodný profil	0,0%	2,9%	1,5%
Jiné	0,0%	3,8%	2,0%
(Prázdné)	77,2%	89,5%	83,8%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%

**Tab. 3 Důležitost vybraných faktorů**

	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
<b>Vybavení tříd a pracoven</b>	2,02	2,03	2,04	1,92	1,88	2,00	2,08	2,23	2,15	1,82	2,19	1,96	2,09	1,93	1,98	1,96	2,09	2,08	2,09	2,03
<b>Výuka jazyků</b>	1,75	1,35	1,58	1,46	1,58	1,50	1,33	1,00	1,65	1,86	1,77	1,53	1,57	1,73	1,34	1,53	1,76	1,36	1,57	1,55
<b>Přístup k internetu</b>	1,72	2,00	1,77	1,92	1,77	1,56	2,00	2,00	2,00	2,09	1,65	1,77	1,93	1,60	1,94	1,77	1,82	2,06	1,93	1,86
<b>Knihovna</b>	2,29	2,03	1,96	2,25	2,19	2,56	2,13	1,92	1,80	2,55	2,12	2,21	2,12	2,31	2,11	2,21	2,27	1,96	2,12	2,16
<b>Možnost kopírování</b>	2,06	1,96	2,58	2,21	2,42	2,44	1,38	1,77	1,80	1,68	1,73	2,41	1,66	2,33	2,49	2,41	1,84	1,46	1,66	2,01
<b>Zájmové kroužky, posilovna</b>	2,48	2,69	2,69	2,17	2,62	2,88	2,75	2,69	2,95	1,91	2,73	2,57	2,60	2,56	2,57	2,57	2,42	2,80	2,60	2,58
<b>Vybavení učeben</b>	2,48	2,39	2,58	2,17	2,23	2,31	2,46	3,23	2,35	2,27	2,62	2,33	2,53	2,40	2,26	2,33	2,55	2,52	2,53	2,44
<b>Vzhled učeben</b>	2,19	2,00	2,12	2,17	2,12	1,81	2,00	2,23	1,90	2,23	2,23	2,08	2,11	2,20	1,96	2,08	2,18	2,04	2,11	2,10
<b>Vybavení audioviz. technikou</b>	1,80	1,90	2,12	1,83	1,58	1,81	1,88	1,85	1,95	1,55	2,04	1,84	1,86	1,82	1,85	1,84	1,78	1,94	1,86	1,85
<b>Profesorský sbor</b>	1,71	1,41	1,31	1,63	1,42	1,44	1,54	1,92	1,60	1,64	1,73	1,45	1,67	1,64	1,26	1,45	1,76	1,56	1,67	1,56
<b>Atmosféra ve třídě</b>	1,39	1,36	1,31	1,46	1,31	1,13	1,38	1,46	1,45	1,45	1,42	1,32	1,43	1,24	1,38	1,32	1,51	1,34	1,43	1,38
<b>Možnost volby zaměření</b>	1,45	1,45	1,42	1,50	1,62	1,63	1,58	1,15	1,60	1,32	1,19	1,53	1,38	1,58	1,49	1,53	1,35	1,42	1,38	1,45
<b>Volitelné předměty</b>	1,61	1,33	1,42	1,42	1,50	1,31	1,50	1,23	1,75	1,55	1,46	1,42	1,51	1,62	1,23	1,42	1,60	1,42	1,51	1,47
<b>Školní aktivity a soutěže</b>	1,88	1,87	1,92	1,50	1,77	2,00	2,04	1,85	2,15	1,68	2,00	1,78	1,95	1,82	1,74	1,78	1,93	1,98	1,95	1,87

Tab. 4 Spokojenost s danými faktory

	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Vybavení tříd a pracoven	2,31	2,27	2,12	2,29	2,08	1,63	2,41	2,50	2,74	2,10	2,69	2,07	2,49	2,05	2,09	2,07	2,52	2,46	2,49	2,29
Výuka jazyků	2,38	2,67	3,42	2,88	3,00	2,00	2,58	1,69	2,40	2,18	1,88	2,91	2,18	2,84	2,98	2,91	2,00	2,38	2,18	2,52
Přístup k internetu	1,76	1,87	1,62	1,64	1,69	1,69	2,05	1,73	2,40	1,80	1,77	1,66	1,96	1,66	1,65	1,66	1,85	2,09	1,96	1,81
Knihovna	1,93	1,86	1,73	2,00	1,84	1,90	2,15	1,92	1,74	2,00	1,83	1,86	1,93	1,91	1,81	1,86	1,94	1,91	1,93	1,90
Možnost kopírování	1,84	1,90	2,17	2,30	1,83	1,91	1,78	1,54	1,74	1,76	1,65	2,09	1,71	2,00	2,18	2,09	1,74	1,67	1,71	1,87
Zájmové kroužky, posilovna	2,37	2,38	2,11	2,37	2,56	2,80	2,29	2,00	2,75	2,00	2,64	2,41	2,35	2,34	2,47	2,41	2,39	2,29	2,35	2,38
Vybavení učeben	2,47	2,63	2,27	2,65	2,46	2,13	2,77	2,82	2,79	2,43	2,68	2,40	2,68	2,36	2,43	2,40	2,56	2,83	2,68	2,55
Vzhled učeben	2,35	2,39	2,20	2,33	2,23	2,00	2,38	2,31	2,80	2,41	2,62	2,21	2,51	2,20	2,21	2,21	2,47	2,56	2,51	2,37
Vybavení audiovi- zuální technikou	2,07	2,29	1,96	2,00	2,15	1,53	2,57	2,25	2,65	2,05	2,35	1,96	2,38	1,93	1,98	1,96	2,19	2,59	2,38	2,18
Profesorský sbor	2,28	2,43	2,69	2,35	2,58	1,81	2,25	2,40	2,47	2,14	2,28	2,42	2,29	2,33	2,50	2,42	2,23	2,36	2,29	2,35
Atmosféra ve třídě	1,78	2,10	2,08	2,00	1,62	1,31	2,50	1,69	2,55	2,05	1,50	1,79	2,07	1,69	1,89	1,79	1,85	2,30	2,07	1,94
Možnost volby zaměření	2,19	2,06	2,16	2,38	2,87	1,71	2,25	1,50	1,95	1,68	2,15	2,34	1,96	2,48	2,18	2,34	1,96	1,96	1,96	2,13
Volitelné předměty	2,19	2,19	2,00	2,26	2,15	1,56	2,54	1,73	2,30	2,00	2,65	2,03	2,33	2,07	2,00	2,03	2,29	2,37	2,33	2,19
Školní aktivity a soutěže	2,19	2,27	1,92	2,04	1,96	1,81	2,55	2,09	2,94	2,14	2,62	1,94	2,49	1,89	2,00	1,94	2,44	2,56	2,49	2,23

**Tab. 5 Důvody nevyužívání zájmových kroužků**

	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Jiné zájmy	12,0%	30,9%	19,2%	8,3%	23,1%	37,5%	29,2%	53,8%	20,0%	18,2%	3,8%	20,7%	21,9%	13,3%	27,7%	20,7%	10,9%	34,0%	21,9%	21,3%
Nedostatek času	21,0%	17,5%	11,5%	8,3%	19,2%	37,5%	12,5%	0,0%	15,0%	31,8%	34,6%	17,4%	21,0%	17,8%	17,0%	17,4%	23,6%	18,0%	21,0%	19,3%
Nevyhovující nabídka	10,0%	16,5%	3,8%	20,8%	15,4%	0,0%	16,7%	15,4%	25,0%	4,5%	15,4%	10,9%	15,2%	6,7%	14,9%	10,9%	12,7%	18,0%	15,2%	13,2%
Jiné důvody	5,0%	6,2%	7,7%	4,2%	3,8%	12,5%	8,3%	0,0%	5,0%	0,0%	7,7%	6,5%	4,8%	6,7%	6,4%	6,5%	3,6%	6,0%	4,8%	5,6%
(Prázdné)	52,0%	28,9%	57,7%	58,3%	38,5%	12,5%	33,3%	30,8%	35,0%	45,5%	38,5%	44,6%	37,1%	55,6%	34,0%	44,6%	49,1%	24,0%	37,1%	40,6%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

**Tab. 6 Průměrná spokojenost se školními akcemi**

	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Školní výlety	1,71	1,98	2,04	1,87	1,77	1,63						1,85		1,71	1,98	1,85				1,85
Lyžařský kurz	1,70	1,70	1,71	1,67	1,81	1,56						1,70		1,70	1,70	1,70				1,70
Sportovní kurz	1,40	1,50	1,48	1,65	1,39	1,15						1,45		1,40	1,50	1,45				1,45
Taneční kurz	1,68	1,50	1,62	1,60	1,58	1,56						1,59		1,68	1,50	1,59				1,59
Kino, divadlo	2,11	2,04	2,19	2,21	1,85	2,06						2,08		2,11	2,04	2,08				2,08
Exkurze	2,17	2,35	2,46	2,24	2,27	1,93						2,26		2,17	2,35	2,26				2,26
Školní výlety	2,53	2,74					2,41	2,75	3,47	3,18	1,92		2,63				2,53	2,74	2,63	2,63
Charitativní akce	2,09	1,72					1,73	1,67	1,75	2,33	2,00		1,92				2,09	1,72	1,92	1,92
Slavnostní akademie	3,00	3,00					3,06	3,00	3,53	2,55	3,00		3,00				3,00	3,00	3,00	3,00
Valentýnský koncert	1,65	1,40					1,50	1,55	1,60	1,33	1,62		1,53				1,65	1,40	1,53	1,53
Kino, divadlo	2,82	2,40					2,29	3,00	2,70	2,71	2,62		2,63				2,82	2,40	2,63	2,63
Vzdělávací výlety	2,72	3,26					3,29	3,00	3,67	2,71	2,42		2,96				2,72	3,26	2,96	2,96

**Tab. 7 Faktory podstatné při studiu**

[illegible][illegible]





[illegible]

**Tab. 8 Požadavky kladené na pedagogy**

[illegible][illegible]







[illegible]

**Tab. 9** Názor na rozšíření nabídky jazyků

**Tab. 10 Žádané jazyky**[illegible]

Tab. 11 Jiné žádané jazyky

	Stát		Celkem
	ČR	PL	
Čínština	1,1%	1,9%	1,5%
Japonština	1,1%	2,9%	2,0%
Latina	3,3%	5,7%	4,6%
Čeština	1,1%	1,9%	1,5%
(Prázdné)	93,5%	87,6%	90,4%
<b>Celkový součet</b>	100,0%	100,0%	100,0%

Tab. 12 Studium jazyků

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy			muži	ženy	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Angličtina	97,0%	100,0%	98,5%		97	97	90	104	43	47	90	54	50	104	
(Prázdné)	3,0%	0,0%	1,5%		3		2	1	2		2	1		1	
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%		100	97	92	105	45	47	92	55	50	105	

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy			muži	ženy	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Němčina	60,0%	61,9%	60,9%		60	60	53	67	25	28	53	35	32	67	
(Prázdné)	40,0%	38,1%	39,1%		40	37	39	38	20	19	39	20	18	38	
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%		100	97	92	105	45	47	92	55	50	105	

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy			muži	ženy	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Ruština	32,0%	29,9%	31,0%		32	29	41	20	22	19	41	10	10	20	
(Prázdné)	68,0%	70,1%	69,0%		68	68	51	85	23	28	51	45	40	85	
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%		100	97	92	105	45	47	92	55	50	105	

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy			muži	ženy	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Francouzština	11,0%	10,3%	10,7%		11	10		21				11	10	21	
(Prázdné)	89,0%	89,7%	89,3%		89	87	92	84	45	47	92	44	40	84	
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%		100	97	92	105	45	47	92	55	50	105	

	Stát		Celkový součet		Stát		Celkový součet
	ČR	PL			ČR	PL	
Angličtina	97,8%	99,0%	98,5%	Němčina	57,6%	63,8%	60,9%
(Prázdné)	2,2%	1,0%	1,5%	(Prázdné)	42,4%	36,2%	39,1%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%

	Stát		Celkový součet
	ČR	PL	
Angličtina	97,8%	99,0%	98,5%
Němčina	57,6%	63,8%	60,9%
Ruština	44,6%	19,0%	31,0%
Francouzština	0,0%	20,0%	10,7%



	ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy		muži	ženy		
Ano	95,6%	89,4%	92,4%	87,3%	90,0%	88,6%	90,4%
Ne	4,4%	10,6%	7,6%	12,7%	10,0%	11,4%	9,6%
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

### Výběr pomaturitního vzdělávání - studenty uváděné varianty

Tab. 16 Studenti z ČR

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Celkem
	muži	ženy			muži	ženy	
Ekonomie	4,4%	6,4%	5,4%		2	3	5
Medicína	6,7%	8,5%	7,6%		3	4	7
Jiné přírodní vědy	8,9%	2,1%	5,4%		4	1	5
Jiné humanitní a společ. vědy	13,3%	14,9%	14,1%		6	7	13
Ostatní	6,7%	10,6%	8,7%		3	5	8
Neuvedeno	46,7%	44,7%	45,7%		21	21	42
Polsko	8,9%	2,1%	5,4%		4	1	5
(Prázdné)	4,4%	10,6%	7,6%		2	5	7
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	45	47	92	

Tab. 15 Studenti z PL

	Pohlaví		Celkem	Absolutní četnost	Pohlaví		Celkem
	muži	ženy			muži	ženy	
Jagiellonian University	16,4%	18,0%	17,1%		9	9	18
Poznań University	1,8%	8,0%	4,8%		1	4	5
Wrocław University	1,8%	6,0%	3,8%		1	3	4
Polytechniky	40,0%	2,0%	21,9%		22	1	23
Ostatní	12,7%	32,0%	21,9%		7	16	23
Neuvedeno	16,4%	24,0%	20,0%		9	12	21
(Prázdné)	10,9%	10,0%	10,5%		6	5	11
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%		55	50	105

Tab. 17 Spokojenost studentů s výukou

Průměrná spokojenost	Pohlaví		Třídy ČR				Třídy PL					Stát		ČR		Celkem z ČR	PL		Celkem z PL	Celkový součet
	muži	ženy	IV A	IV B	IV C	IV D	III A	III B	III D	III G	III H	ČR	PL	muži	ženy		muži	ženy		
Celkem	5,9	6,1	5,9	5,6	6,6	7,5	5,4	6,3	5,4	6,2	5,5	6,3	5,7	6,0	6,6	6,3	5,8	5,6	5,7	6,0

	Pohlaví		Stát		Celkem	Absolutní četnosti	Pohlaví		Stát		Celkem
	muži	ženy	ČR	PL			muži	ženy	ČR	PL	
0	2,0%	2,1%	2,2%	1,9%	2,0%		2	2	2	2	4
1	2,0%	2,1%	1,1%	2,9%	2,0%		2	2	1	3	4
2	7,0%	3,1%	3,3%	6,7%	5,1%		7	3	3	7	10
3	5,0%	3,1%	1,1%	6,7%	4,1%		5	3	1	7	8
4	9,0%	9,3%	4,3%	13,3%	9,1%		9	9	4	14	18
5	15,0%	16,5%	20,7%	11,4%	15,7%		15	16	19	12	31
6	11,0%	15,5%	15,2%	11,4%	13,2%		11	15	14	12	26
7	22,0%	18,6%	18,5%	21,9%	20,3%		22	18	17	23	40
8	18,0%	22,7%	28,3%	13,3%	20,3%		18	22	26	14	40
9	6,0%	7,2%	4,3%	8,6%	6,6%		6	7	4	9	13
10	3,0%	0,0%	1,1%	1,9%	1,5%		3		1	2	3
Celkový součet	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%		100	97	92	105	197

modus	7
medián	6